

Univerzita Karlova v Praze
Husitská teologická fakulta
Pacovská 4, Praha 4

Bakalářská práce

TELEFONICKÁ KRIZOVÁ INTERVENCE

TELEFONIC CRISIS INTERVENTION

Obor studia: Specializace v pedagogice - sociální pedagogika

Zpracovala: Ivana Césarová

Vedoucí práce: PhDr. Ivana Nováková

Praha, 2011

Anotace

Cílem mé práce je seznámit s pojmem telefonické krizové intervence, s náplní práce pracovníka na krizové lince, s nejčastějšími problémy, s jakými se klienti na krizové linky obracejí, a v neposlední řadě také s tím, co to krize vůbec je. Dále také část práce zaměřuji na krizové pracovníky, práci z jejich pohledu a péči o ně, a poslední část je věnována přímo Lince bezpečí, její historii, pracovišti a dalšími zajímavostmi, které se jí týkají.

V praktické části své cíle zaměřuji hlavně na pracoviště Linky Bezpečí včetně cílů a poslání, zmiňuji některé hovory, se kterými jsem se během svého dosavadního působení na Lince setkala, a nakonec jsou součástí mé práce hypotetické otázky a průzkum, který je potvrdil nebo vyvrátil.

Annotation

The goal of this paper is to introduce the term of emergency phone intervention, the workload of the emergency phone line worker, the most common problems its clients approach us with, and, last but not least, the question of what emergency means at all. Furthermore, I focus my work on emergency workers, their own views of their work and the way they themselves are attended to. The last part covers the safety line itself, its history, workplace and other related information.

In the practical part, I set my focus mainly on the emergency line workplace, including the goals and purpose, referring to some of the phone conversations I have encountered during my work of a safety line consultant, and my paper is concluded with some hypothetical questions and research that confirmed/controverted them.

Klíčová slova

Krize, intervence, Linka bezpečí, telefonická krizová intervence, klient, krizová linka.

Keywords

Crisis, intervention, Child safety helpline, telephonic crisis intervention, client, crisis helpline.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a pramenů.

V Praze dne 9. 6. 2011

.....
Ivana Césarová

Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucí bakalářské práce PhDr. Ivaně Novákové za odborné vedení, pomoc, trpělivost, cenné rady a čas, který mi věnovala při zpracovávání mé práce. Dále bych chtěla poděkovat také všem pracovníkům Linky Bezpečí, kteří mi věnovali nebo půjčili potřebné materiály a umožnili mi absolvovat u nich na pracovišti řadu praxí a také kolegům, kteří mi ochotně věnovali několik minut svého času.

OBSAH

Úvod.....	6
TEORETICKÁ ČÁST	7
1. Krize a krizová intervence	8
1.1. Co je to krize.....	8
1.2. Příčiny a projevy krize.....	8
1.3. Fáze a typy krizí.....	9
1.4. Řešení krize a krizová intervence	10
2. Historie TKI.....	16
2.1. Historie linek ve světě.....	16
2.2. Historie krizových linek v ČR	16
2.3. Česká asociace pracovníků linek důvěry (dále ČAPLD).....	17
2.4. Typologie linek v ČR.....	17
3. Vybrané linky v ČR	18
4. Telefonická krizová intervence (TKI)	21
4.1. Co TKI nabízí	21
4.2. Typy hovorů na lince důvěry	22
4.3. Omezení krizových linek	22
4.4. Výhody krizových linek.....	23
4.5. Technika hovoru o problému, struktura hovoru	23
4.6. Čeho se pracovníci LD nesmí dopustit	25
4.7. Dětský klient.....	25
4.8. Syndrom vyhoření a psychohygiena.....	26
4.9. Etický kodex	27
5. Linka bezpečí.....	30
5.1. Historie.....	30
5.2. Informace a technické údaje	30
5.3. Projekty.....	31
5.4. Anonymita	33
5.5. Nejčastější problémy klientů LB	33
5.6. Práce se třetí osobou	34
PRAKTICKÁ ČÁST	35
1. Jak se stát konzultantem	36
1.1. Systém následného vzdělávání	36
2. Pracoviště SLB	38
3. Moje hovory.....	39
4. Průzkum	45
4.1. Hypotézy.....	45
4.2. Dotazník.....	45
4.3. Výsledky průzkumu.....	48
4.4. Hypotézy – potvrzení nebo vyvrácení	54
Závěr	56
Použitá literatura	58

Úvod

Téma Telefonické krizové intervence jsem si vybrala proto, že jsem úspěšně složila závěrečné zkoušky kurzu telefonické krizové intervence (dále TKI) pod Sdružením Linky bezpečí, kam jsem od února loňského roku nastoupila jako konzultant. Svou práci беру jako poslání, stejně tak jako všichni, kdo operátora na krizových linkách dělají nebo někdy dělali.

Linek bezpečí, linek důvěry a vůbec krizových linek soustředěných na různá témata je v dnešní době veliký počet, jsou zaměřené na širokou škálu obyvatelstva a jejich služby jsou profesionální. Telefonická služba krizové intervence je stále častěji vyhledávána pro svou anonymitu a větší otevřenost klientů vůči krizovým pracovníkům, která bohužel v případě ambulantní péče nebývá samozřejmostí. Pracovníci takovýchto linek musí být dostatečně vyškoleni, na Lince bezpečí konkrétně sto padesáti hodinovým akreditovaným kurzem, kontrolními naslechy a kontinuálním procesem sebevzdělávání.

Cílem teoretické části mé práce je seznámit s pojmem telefonické krizové intervence, s náplní práce pracovníka na krizové lince, s nejčastějšími problémy, s jakými se klienti na krizové linky obracejí, a v neposlední řadě také s tím, co to krize vůbec je. Dále také část práce zaměřuji na krizové pracovníky, práci z jejich pohledu a péči o ně, a poslední část je věnována přímo Lince bezpečí, její historii, pracovišti a dalšími zájmovostmi, které se jí týkají.

V praktické části své cíle zaměřuji hlavně na pracoviště Linky Bezpečí včetně cílů a poslání, zmiňuji některé hovory, se kterými jsem se během svého dosavadního působení na Lince setkala, a nakonec jsou součástí mé práce hypotetické otázky a průzkum, který je potvrdil nebo vyvrátil. Tyto otázky se týkají všech konzultantů, ale jedna z nich je zaměřena na kolegy, kteří pracují na Lince bezpečí méně, než tři roky. Jedna hypotéza se konkrétně se zaměřuje na vlastní dojmy z práce oproti jejich očekávání, když byli ještě na kurzu. Poslední hypotetická otázka je zaměřena na subjektivně nejobtížnější téma, se kterými se každý setkáváme.

Průzkum byl dělán formou dotazníku, rozesílaném emailem a také rozdáván kolegům a kolegyním přímo na pracovišti Linky bezpečí.

TEORETICKÁ ČÁST

1. Krize a krizová intervence

1.1. Co je to krize¹

Krize je nepříznivá životní situace, kterou člověk osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou a ohrožující. Slovo krize pochází z řeckého *krisis* a značí soudní proces, v němž vrcholí spor a dochází k rozsudku či rozhodnutí a rozhoduje se mezi obratem k lepšímu nebo k horšímu. V dnešní době je to situace, která způsobuje změnu v navykklém způsobu života a vyvolává stav nerovnováhy, ohrožení a stresu. Nemůže být proto řešena v rámci jedincova repertoáru běžných vyrovnávacích strategií a přesahuje adaptační možnosti i zdroje běžných ochranných mechanismů člověka.

Krize je psychická reakce na zátěž, na náročnou životní situaci, na událost, kterou člověk není schopen vyřešit vlastními silami a ani za pomoci jiných lidí. Průvodní prožitek duševní krize je prožitek „přepadení“, neodkladnosti, tísně a bezmocnosti vůči tomuto prožitku. Z toho vyplývá psychická nerovnováha. Práh citlivosti a stresové zranitelnosti je u každého člověka individuální. Co jednoho vyburcuje k aktivitě, to může být pro druhého nepřekonatelnou překážkou. Záleží na struktuře osobnosti, životní historii každého a na etapě jeho vývoje, a také na aktuálním stavu (například rodinném, pracovním, zdravotním...).

Krize je subjektivně ohrožující situace s potenciálem změny, je zároveň nebezpečím a příležitostí. Je to tunelové vidění krizové situace, které krizová intervence pomáhá rozšířit.

1.2. Příčiny a projevy krize²

Krizi mohou spustit vnější nebo vnitřní spouštěče. Mezi **vnitřní** patří neschopnost adaptace na svůj vlastní vývoj a změny z toho pramenící (například dospívání, stárání...), nebo přestane vyhovovat náhradní opatření, které umožnilo plynulý vývoj jedince, když se vyskytla překážka v životě, zároveň má takové náhradní řešení omezenou platnost v čase. Mezi **vnější** patří ztráta (partnera, jistoty, rodinného příslušníka, práce), změna (dospívání a další vývojové změny, změna práce, partnera, bydliště) nebo volba (jakékoliv rozhodnutí, které zásadně mění život, dilemata).

K reakci organismu dochází teprve po dosažení jisté kvality „vyladění organismu“ spolu s „vnějším spouštěčem“.

¹ Vodáčková, D. a kol.: Krizová intervence, Portál, Praha 2002

² Vodáčková, D. a kol.: Krizová intervence, Portál, Praha 2002

Projevy krize bývají trojího druhu. První jsou projevy **somatické**, mezi které patří bolesti hlavy, bušení srdce, pocení, teplota, dušnost, porucha spánku, porucha sexuálních funkcí, změny menstruačního cyklu u dívek a žen, hlasové nedostatky a mutace, zažívací problémy.

Psychické projevy zahrnují hlavně náladovost a podrážděnost, pocity viny, přecitlivělost, poruchy paměti, změna verbálních projevů, jiné nonverbální signály.

A konečně do **sociálních** projevů patří hlavně změna v komunikaci, ve vztazích, zvýšená nerozhodnost, zhoršená kvalita práce, snížení výkonu a různé typy závislostí.

1.3. Fáze a typy krizí³

Krise se dá rozdělit do čtyř fází krizového stavu (podle Caplana):

fáze cítění a uvědomění si neblahých vlivů – člověk se cítí v ohrožení, pociťuje úzkost a snaží se zaktivovat vyrovnávací strategii (to trvá minuty až hodiny, maximálně pár dní). Zintenzívní snaha zvládnout situaci.

fáze pocitu zranitelnosti a nedostatku kontroly nad situací, člověk je ochromený nebo se snaží vyrovnat se situací náhodným způsobem.

fáze předdefinování krize, kdy už člověk používá lepší adaptační strategie a má možnost vrátit se na předkrizovou úroveň fungování. Je to prostor pro krizovou intervenci a pomoc je asi nejpřístupnější. Nezvládne-li tuto fázi, nastává dysfunkční chování, nechá se ochromit situací, nastává prostor pro náhradní opatření.

fáze závažné psychické dezorganizovanosti, reakce na ni se podobají stavům paniky. Krizová intervence je nezbytná, dost často je třeba následné psychoterapie.

V nezvládnutelném krizovém stavu má jedinec tendenci od problému utéct (útěk od nehody, zkratové jednání), utéci za ochranou (k matce, manželovi, přátelům, do nemoci, agrese...), utéci do světa snů, hyperaktivity, nereálných plánů, anebo utéci ze života.

Typy krizí podle Baldwin:

Situační krize – je vnějším stresorem; událost, která jedince ohrožuje. Jde o ztrátu a její hrozbu (ztráta dokladů, zdraví, zaměstnání, ideálů, naděje atd.), změnu jako takovou (rozvod, stěhování, změnu klimatických podmínek, zaměstnání, životního rytmu atd.) a volbu (mezi dvěma partnery, volba školy, zaměstnání...).

³ Vodáčková, D. a kol.: Krizová intervence, Portál, Praha 2002

Krize z očekávaných životních změn – jsou to krize očekávané, související s přirozeným růstem a vývojem osobnosti. Dříve přechody mezi jednotlivými obdobími života usnadňovaly rituály. Jde například o pubertu, adolescenci, narození dítěte, sňatek, klimakterium, odchod dospívajícího z rodiny apod.

Krize z náhlého traumatického stresoru – příčinou jsou mocné vnější stresory, které člověk neočekává a nad nimiž nemá kontrolu. Například jde o náhlé úmrtí blízké osoby, hromadná neštěstí, válečný konflikt apod.

Krize vývojové – Vznikají tam, kde některé ze základních vývojových otázek byly narušeny – bezpečí, důvěra, soběstačnost, nasycení, symbiosa, moc/bezmoc, zralost/nezralost, sexualita apod. Vznikají tam, kde něco přirozeného nemohlo proběhnout (většinou předchází typ krize).

Krize v kontextu psychopatologie – Lidé s dispozicí k psychickým nemocem jsou obecně zranitelnější; jsou v jistém smyslu hůře vybaveni zvládat zátěž a vývojové nároky. Často mají zkušenosti s psychiatrickou léčbou (porucha osobnosti, neurotické obtíže, závislost na alkoholu nebo drogách, psychóza).

Neodkladné krizové stavy – to jsou situace s vysokým potenciálem naléhavosti. Patří sem akutní psychotické stavy, alkoholové a drogové intoxikace, problémy spojené s kontrolou impulsů (sebevražda, vražda, nekontrolovaná zlost, agrese, panická úzkost apod.).

1.4. Řešení krize⁴ a krizová intervence⁵

Prvním a hlavně přirozeným vyrovnávacím mechanismem je svépomoc. Sem patří kontakt s pocity, schopnost ulevit emocím (pláčem, hněvem...), také schopnost sdílet a své pocity sdělovat lidem kolem sebe. Dnes lidé zapomínají dělat si dobře a zůstat v kontaktu s tělem (naložit se do vany, udělat si čaj...). Hodně mizí schopnost říkat NE a určit si své hranice, hlavně je pak nepřekračovat. Je dobré orientovat se v problému a uvědomit si, co nejhoršího se může stát. Konzultanti na linkách tomuto říkají „katastrofický scénář“, kdy si klient představí nejhorší možnou situaci, která může v jeho problému nastat, a paradoxně si uvědomí, že to zase tak zlé být nemusí. Tato technika ale není vhodná v každém případě. Důležité je se snažit využívat své schopnosti a dovednosti, nepodceňovat se a využít blízkosti a pomoci osob kolem sebe. Hodně pomáhá víra a naděje a zaměření na budoucnost a nalezení smyslu utrpení.

Do svépomocných mechanismů dále zařazujeme orientaci v situaci a uspořádání informací, využití vlastních schopností a kompetencí, dovedností a zkušeností nejen vlastních, ale

⁴ Výukový materiál sdružení Linky bezpečí s dovolením hlavního lektora

⁵ Špatenková, N.: Krizová intervence pro praxi, Grada, Praha 2004

i lidí okolo nás. Mnoha lidem umí pomoci využití k potenciálu komunity, v níž se nacházejí. Další pomoci při překonávání krize jsou vzorce kolektivního chování (např. svatby, pohřby, zásnuby...), které usnadňují přechody z jednotlivých životních etap do těch dalších. V neposlední řadě je tu víra a naděje, které by měly umírat jako poslední.

Pokud přirozené vyrovnávací mechanismy nepomohou, jsou vesměs na řadě vrozené vyrovnávací strategie jako útok, útek, panika, nebo útlum. Přirozené mechanismy chrání před fyzickou i psychickou bolestí a nepatří jen k panickým stavům.

Do této kategorie patří hlavně regrese, kdy se jednotlivec vrací ke starým osvědčeným vzorcům chování. Dále disociace, kdy se od sebe dva psychické procesy oddělí a koexují vedle sebe, aniž by se propojily. Třetím takovým je skotomizace, kdy jedinec nevnímá ohrazené oblasti svého prostředí nebo sebe sama a nemůže si na všechno vzpomenout. Pokud nic z výše uvedeného nezabere, je na řadě odborná pomoc.

Krizová intervence je specializovaná pomoc „tady a teď“ osobám, které se ocitly v krizi. Jde o metodu práce s klienty v situacích, kterou prožívají jako zátěžovou, ohrožující, nepříznivou. Pracovníci krizové intervence se snaží hlavně zabránit prohlubování pocitů a stavů krize, které klient právě prožívá. Samotné slovo intervence znamená, že mezi jedince a jeho krizi vstoupí prostředník a ten, co se v krizi ocitl, od ní získá poněkud větší odstup tak, že s ní bude schopen navázat kontakt – vývoj krize se zastaví a je možné využít jejího potenciálu.

Tato definice zcela vystihuje podstatu krizových linek a linek důvěry, protože ty v pravém slova smyslu sehrávají úlohu prostředníka. Znamená to také, že je prostředníkem mezi klientem a institucí, která může vstoupit do klientova sociálního prostředí a pomoci mu s řešením jeho problému.

Jsou ale i případy, kdy klienti žádají zprostředkování pomoci prostřednictvím linky samotné. Prakticky to znamená, že ač se pracovníci linek snaží vést klienty k samostatnosti a zvýšení jejich vlastní kompetence problém řešit, oni se dostatečně kompetentní necítí. Potom pracovník nabízí zprostředkování pomoci, jejíž forma závisí na naléhavosti situace. Pracovník může během telefonátu předat nejdůležitější informace intervizorovi, aniž by hovor s klientem přerušil, a ten kontaktuje potřebné pracoviště – policii, záchrannou službu, azylový dům, orgán sociálně-právní ochrany dětí (dále OSPOD) a další. V takovém případě musí klient alespoň částečně vystoupit z anonymity (o anonymitě více v praktické části). V případě, že je pracovník na lince sám a nemá k ruce nikoho jiného, řeší toto sám technikou dvou telefonů, případně podle pravidel konkrétní linky.

1.4.1. Obsah KI⁶

- Zpřehlednění a strukturování klientova prožívání
- Zastavení ohrožující tendence v chování klienta
- Pocit bezpečí, emocionální podpora, podpora ventilace emocí
- Je zaměřena na prvky z minulosti jen pokud souvisí s krizovou situací
- Podporuje klienta v kompetenci řešit problém sám
- Rozšíření „tunelového“ vidění
- Proces hledání řešení s klientem
- Krize zasahuje duši, tělo, vztahy; KI má obsáhnout všechny složky

1.4.2. Cíle KI⁷

Hlavním cílem je stabilizace osobnosti a porozumění situaci s ohledem na budoucnost, uvědomění souvislostí a hledání potenciálních řešení a zajištění návaznosti péče, a hlavně návrat na předkrizovou úroveň.

Do krizové intervence nepatří utěšování a přesvědčování, dávání „dobrých“ rad. Konzultanti by neměli tlumit projevy emocí ani vynucovat na klientech rychlá rozhodnutí, neměli by bagatelizovat klientův problém ani projevy krizové reakce, a neměli by vnucovat svá vlastní řešení daného problému.

1.4.3. Principy KI⁸

- dostupnost (hlavně dostupnost informací, o které si klienti volají); okamžitá pomoc, nepřetržitý provoz, bezbariérovost (tzn. Anonymita, bezplatnost)
- individuální přístup (práce s jedincem, s jedinečnou osobností)
- komplexnost péče (mělo by se řešit všechno – to, co problém způsobilo, všechny možnosti řešení)
- přístup je interdisciplinární
- mlčenlivost (a dodržování etického kodexu)
- časová ohraničenost
- koncentrace na aktuální situaci, problém

⁶ Vodáčková, D. a kol.: Krizová intervence, Portál, Praha 2002

⁷ Vodáčková, D. a kol.: Krizová intervence, Portál, Praha 2002

⁸ Vodáčková, D. a kol.: Krizová intervence, Portál, Praha 2002

kvalifikace pracovníků (umí oddělit své osobní problémy od své práce, nastaví se na klienta, přizpůsobí se věku a mentální úrovni klienta, je přirozený, všímá si svých reakcí, udržuje své hranice, vzdělává se dál sám apod.).

- zázemí týmu (TKI není práce jednoho, ale všech; za každým konzultantem jsou další, je tam supervizor, intervizor, možnost požádat kohokoliv o pomoc, sdílet své hovory s jinými, ověřit si správnost svého jednání)

1.4.4. Formy odborné krizové pomoci

- presenční
 - ambulantní
 - hospitalizace
 - terénní forma (pracovníci vyjíždějí ke klientům domů)
- distanční
 - telefonická krizová pomoc (K-centra, občanské poradny), telefonická krizová intervence (specializované linky, linky důvěry)
 - internet (spíše poradenství, odpověď na dotaz je většinou do tří dnů)
 - chat

1.5. Využití internetového prostředí v KI

Zde bych se ráda zastavila u internetové formy pomoci lidem v krizi, protože je dnes čím dál více používaná a oblíbenější, hlavně díky své absolutní anonymitě a dostupnosti. Také poskytovatelé pomoci a podpory v krizových situacích se snaží prostřednictvím tohoto média své služby prezentovat, vylepšit a rozšířit.

1.5.1. Specifika internetové komunikace v KI

Nejjednodušší a zároveň nejvýstižnější definice vymezuje internetové poradenství jako kontakt mezi klientem a poradcem specifický právě médiem, kterým je webová platforma. Vyhledání takové služby je vždy rozhodnutím klienta, intervent sám kontakt navázat nemůže. Každá z forem internetového poradenství má svá specifika, lze ale zároveň vymezit jejich základní charakteristiky a výhody, respektive nevýhody, které přináší.

Vydeme-li z principů, které by krizová intervence měla naplňovat, jako jeden ze zásadních se u internetového poradenství jeví princip dostupnosti. Z tohoto pohledu jsou internetové služby enormně nízkoprahové. Pro jejich využití stačí počítač a připojení k internetu, klient není nucen překonávat žádnou vzdálenost, kontakt naváže, i pokud je v zahraničí či má například onemocnění ztěžující pohyb. Ekonomická výhodnost činí službu dostupnou i klientům v obtížné finanční situaci. Vysoká anonymita, možnost zvolit si vlastní identitu a malá šance, že se

o kontaktu klienta s pracovištěm někdo dozví, zvyšuje dostupnost takových služeb pro úzkostné osoby a často poskytuje platformu pro prvokontakt. Písemná forma kontaktu přes internet dává také možnost se vrátet k tomu, co již bylo napsáno a to jak v rámci probíhající konverzace, tak po jejím ukončení. Internetové poradenství je ideální formou také pro klienty trpícími poruchami řeči či smyslů, které vedení běžného hovoru znesnadňují.

Snadná dostupnost internetového poradenství prostřednictvím techniky je zároveň výraznou slabinou, kontakt klienta a intervenanta je na technických prostředcích plně závislý.

Oproti jiným formám může intervenant i klient pracovat jen s textovým sdělením (zde je výjimkou hovor vedený přes hlasové komunikátory). Pole informací o klientovi a jeho stavu je tak výrazně zúžené, nelze vycházet z neverbálních sdělení, sdílet oční kontakt nebo uchopovat emoce na jiné než popisné rovině. Široká dostupnost, možnost měnit identitu, nemožnost potvrdit opakovaný kontakt a silný prožitek anonymity v rámci internetového poradenství bohužel také usnadňuje zneužívání, testování a další nevhodné využívání těchto služeb.

1.5.2. Formy internetového poradenství

Webové prostředí využívají poskytovatelé krizové intervence pro pasivní i aktivní formu poradenství. Pasivní zahrnuje webové stránky a rozhraní, která poskytují informace o službě, klientské skupině, pro kterou je určena a možnost seznámit se s ní ještě než ji začne aktivně využívat, což často vede ke snížení úzkosti nebo tenze klienta. Webové stránky také často nabízejí odpovědi na nejčastěji kladené dotazy (tzv. FAQ- frequently asked questions), krátké modelové popisy, jak postupovat v krizové situaci a odkazy na další pracoviště.

Aktivní forma internetového poradenství zahrnuje výměnu e-mailů, předávání informací po chatu a využití programu typu Skype. V posledních letech některá zahraniční centra experimentují také se zasíláním SMS zpráv. Výměna e-mailů klienta a poradce je vlastně obdobou dřívějšího zasílání dopisů do poraden. Oproti nim je výrazně rychlejší, ale i tak je třeba počítat s tím, že komunikace neprobíhá v reálném čase. Omezením je tedy časová proluka mezi přijetím dotazu a odesláním odpovědi. Klient i poradce musí s e-mailem pracovat jako s celistvým textem, nemají možnost akutně zjišťovat další potřebné informace či lépe detailněji mapovat problém. Emailové kontakty mají proto většinou poradenskou formu a odkazují klienty na další pracoviště.

Hlavní výhodou využití chatu je komunikace v reálném čase, což umožňuje aktivnější mapování, práci na zakázce i řešení, a to na obou stranách. Práce na chatu vyžaduje ze strany intervenanta detailní plánování práce s časem, rozhodování o tom, na jakou část klientova sdělení zareaguje a také stálé ověřování porozumění vzájemných sdělení. Protože poradenství formou chatu je v podstatě psanou formou rozhovoru, je velmi vhodné pro klienty přicházející s tématy, která

jsou naléhavá, ale z nějakých důvodů o nich nemohou hovořit. Kontakt po Skypu umožňuje jak psaní, tak přímou hlasovou komunikaci, odpovídající telefonnímu hovoru. Výraznou výhodou pro klienty je opět jeho finanční nenáročnost, zejména v porovnání s placenými linkami důvěry.

1.5.3. Internetové poradenství poskytované Sdružením Linka bezpečí

Sdružení Linka bezpečí poskytuje aktuálně svým klientům služby E-mailové poradny Linky bezpečí, Chatu Linky bezpečí a pasivní informace a odkazy na vlastních webových stránkách. V roce 2010 řešila E-mailová poradna Linky bezpečí celkem 830 e-mailů, přičemž tematicky byly nejčastější problémy z oblasti rodinných vztahů. Chat Linky bezpečí za stejnou dobu zaznamenal 603 kontaktů, z nichž nejčastěji byla řešena osobní témata.

Vzhledem k celosvětovému trendu se dá i předpokládat, že vytíženost služeb internetového poradenství se bude dále zvyšovat.

2. Historie TKI⁹

2.1. Historie linek ve světě

Krizová centra začala vznikat po první světové válce a navázala na Hnutí mentální hygieny. Vznikala hlavně jako pokračování preventivních programů zaměřených na prevenci sebevražd, jejichž počet během války a po válce značně vzrostl.

Ve Vídni vznikla v letech 1928-1938 dobrovolná záchranářská společnost, která měla pomáhat lidem ohroženým sebevraždou. Toto období hodně ovlivnila hospodářská krize. Podobné druhy pomoci vznikaly i ve Velké Británii, Nizozemí a skandinávských zemích. Po druhé světové válce nastal rychlý rozvoj krizových služeb v USA. V té době se především vycházelo ze zkušeností z druhé světové války a z péče o válečné veterány, kterou organizovalo Hnutí za komunitní psychiatrii.

V roce 1948 v USA bylo založeno první specializované zařízení pro pomoc duševně normálním jedincům ve zvládnutí krize. Vzniklo na základě vyhoření klubu v Bostonu, kde tenkrát zemřelo 500 lidí. V témže roce vzniklo ve Vídni první ambulantní centrum v Evropě a o pět let později, v roce 1953 v Londýně vznikla první linka důvěry dnešního typu. Založil ji anglikánský kněz Chad Varah pod heslem „dřív, než si vezmete život, zavolejte mi“. Pomoc byla zaměřena na snížení sebevraždnosti v Anglii, která byla v té době velmi vysoká - až 3 sebevraždy denně, a založil ji pod názvem Samaritáni. Sídlo měla ve sklepě kostela a funguje dodnes.

V roce 1969 už vznikla IFOTES (International Federation of Telephonic Emergency Services) zabývající se celosvětovou problematikou krizových stavů a TKI.

2.2. Historie krizových linek v ČR

V roce 1964 založil první linku důvěry MUDr. Miroslav Plzák pod zdravotnictvím na Psychiatrické klinice Ke Karlovu v Praze. Na základě hovorů založil manželské poradny, které ve světě tou dobou ještě nebyly, a linku pro mladistvé.

O rok později byla v Brně založena Linka naděje a v roce 1989 byl veliký boom linek důvěry různého typu a pod rozdílnými zřizovateli (magistráty, kraje, obce, školství, neziskové organizace, církve, charity, soukromé osoby). Hodně jich ale bylo zavíráno. Dnes je jich málo, zákon je hodně striktně upravuje. Ze všech linek je jen malé procento bezplatné.

V roce 1994 vznikla ČAPLD (česká asociace pracovníků linek důvěry), která ochraňuje pracovníky a klienty, upravuje a kontroluje rámec linek bezpečí, akredituje vzdělání a supervizory.

⁹ Výchovný materiál sdružení Linky bezpečí s dovolením hlavního lektora

V roce 2007 vznikl nový zákon o sociálních službách, který poprvé zákonně vymezil TKI jako sociální službu. Pracovníci musí splňovat klasifikační požadavky pro práci v sociálních službách (minimálně 150 hodin vzdělání kvalifikačního kurzu TKI akreditovaného MPSV).

2.3. Česká asociace pracovníků linek důvěry (dále ČAPLD)

Česká asociace pracovníků linek důvěry je občanské sdružení občanů pracujících v zařízeních poskytujících psychosociální a zdravotní služby a specializujících se na krizovou telefonickou intervenci. Klade si za cíl především sdružovat linky důvěry, podporovat je v jejich odborném rozvoji, chránit profesionalitu a dobré jméno těchto metodických zařízení prostřednictvím své metodické činnosti a chránit pracovníky i klienty linky důvěry. Založení ČAPLD iniciovalo setkání zástupců pracovišť linek důvěry České republiky dne 4. listopadu 1994 v Praze.

2.4. Typologie linek v ČR

Linky v České republice se dají rozdělit *podle specializace*:

- všeobecné linky (například Riaps v Praze)
- linky pro určitou populaci (děti, seniory, zdravotně postižené, psychiatrické klienty...) – například Linka bezpečí, Život 90, Elpida, SOS Diakonie, Prosaz, Linky Armádní, Gay linky, linky pro ženy a dívky, Anabelle, linka Pro bolest, Dona linka a další).
- linky dle problematiky (drogy, Aids, sekty...)

Dále se mohou dělit *podle typologie linek*, a to podle:

- služeb (LD jako samostatné pracoviště, LD jako součást krizového centra s lůžky nebo v nemocnicích, LD jako součást pracoviště s ambulantním provozem)
- provozu (nonstop či časově omezené) – např. dětské centrum s nonstop provozem Zákulí. Pokud je linka časově omezená, má v záznamníku odkazy, kam se může klient obrátit.
- zpoplatnění (zde záleží, kdo je zřizovatelem), a jsou buďto bezplatné, s normálními tarify, nebo se speciálními tarify. Zpoplatnění má i výhody - odpadli klienti, kteří linku zneužívali.

3. Vybrané linky v ČR¹⁰

Arkáda – sociálně-psychologické centrum

Občanské sdružení Arkáda vzniklo v roce 1994. Jeho cílem bylo doplnit a zkvalitnit stávající nabídku psychosociálních služeb v píseckém regionu. Sdružení nabízí tyto služby: krizové centrum, kontaktní centrum, linka důvěry, programy přípravy pro náhradní rodinnou péči pro budoucí pěstouny a osvojitele, rodinná poradna, program Pět P zaměřený na pomoc ohroženým a sociálně znevýhodněným dětem, služby pro klienty ohrožené závislostí (drogy, alkohol, hrací automaty, aj).



V roce získali akreditaci pro dobrovolnickou službu od Ministerstva vnitra ČR pro Linku důvěry a Program Pět P. V prosinci 2006 jim byla znovu udělena akreditace na oba dobrovolnické programy.

Poradna pro manželství, rodinu a mezilidské vztahy

Poradna vznikla před dvaceti pěti lety. V současné době zázemí poradny tvoří tým odborníků z řad psychologů a sociálních pracovníků. Pro doplnění kompletního poradenského servisu v oblasti manželských, rodinných a mezilidských vztahů s poradnou externě spolupracují právníci, terapeuti a specialisté na krizovou intervenci.

Hlavním krédem je vstřícnost, humánnost a empatie. V rámci propojení s Linkou důvěry poskytují okamžitou krizovou intervenci. Své místo zde má i Poradna pro Ženy a dívky.

Dona linka

Je specializovaná celostátní telefonická služba pomoci pro osoby ohrožené domácím násilím. Pracuje v nepřetržitém provozu od 11. září 2001. Pomáhá každému, kdo se cítí ohrožen domácím násilím nebo je svědkem domácího násilí. Pomáhá profesionálům, kteří při výkonu svého povolání přicházejí do prvního či opakovaného kontaktu s osobou ohroženou domácím násilím. Respektuje anonymitu klientů, požadavek diskrétnosti a garantuje vysoký standard služeb.

¹⁰ <http://www.krizovaintervence.cz/linky.html>

Děti na útěku

Děti na útěku je internetová stránka, která vznikla jakožto projekt do soutěže Ministerstva vnitra "Svět očima dětí" a vytvořili ji žáci 9. třídy Základní školy Město Touškov v roce 2005.

Linka dětského krizového centra

Posláním Linky důvěry DKC je nepřetržitě dostupná odborná pomoc v krizi pro děti i dospělé, kteří se v nějaké podobě setkali s problematikou syndromu CAN (anglicky Child Abuse and Neglect), ať již jako přímé nebo nepřímé oběti ve své vlastní rodině nebo v bezprostředním okolí. Služby Linky důvěry DKC mohou využít všichni lidé v krizové životní situaci, která se může týkat různých oblastí života. Pracovníky Linky důvěry jsou psychologové, sociální pracovníci, právníci a další odborníci se speciálním vzděláním v telefonické krizové intervenci.

Pod Krizovým centrem funguje i internetová linka důvěry, kam se dá psát a na dotazy bude odpovězeno do dvou pracovních dní.

Antidiskriminační linka ROMEA

Telefonní linka s vyškoleným dvoučlenným personálem, doplněným o osobu s odbornou právní kvalifikací, byla spuštěna 10. října 2006. Základním smyslem Linky proti diskriminaci je nabídnout obětem diskriminace rychlou a efektivní pomoc, díky níž se domohou svých občanských práv. Pracovníci linky již slouží klientům, vytipovaným na základě jejich vlastní iniciativy v těchto konkrétních oblastech:

Poradenství pro případy, kdy klient nemá povědomí o tom, na jaké instituce nebo organizace se může se svým problémem obrátit.

Pro složitější případy slouží zaměstnanci linky jako prostředníci mezi institucemi a klientem.

Aktivní pomoc při sepisování potřebných dokumentů (odvolání, žádosti apod.).

Monitoring projevů diskriminačního chování institucí a osob, sledování projevů rasové nesnášenlivosti.

Život 90

Život 90 je občanské sdružení, které spravuje stejnojmennou seniorskou linku Život 90. Jejich posláním je prohlubovat kvalitu života seniorů, přispívají k řešení specifických problémů seniorů, umožňují jim aktivně a smysluplně žít v jejich vlastním domově tak dlouho, jak je to jen možné, aby provázeli seniory podzimem jejich života tak, aby i jejich stáří plynulo důstojně.

Sdružení vydává časopis Generace, který je nejstarším a nejdéle vycházejícím časopisem pro seniory u nás. Je určen nejen pro ně, ale i pro rodinné příslušníky a všechny, koho život seniorů a celkově seniorská problematika zajímá.

Drop in linka

Dropin linka je v provozu pod nadací Drop-in. Ta vznikla na sklonku roku 1991 v souvislosti se změnou společenského systému a tím možností zřídit systém komplexní prevence a péče o uživatele nelegálních drog a jejich rodinné příslušníky, který by co nejlépe vyhověl daným potřebám.

Činnost Drop In je rozdělena do několika programů - Streetwork, Mobil Street (Terénní práce na bytech toxikomanů), nízkoprahové středisko, Centrum metadonové substituce, Centrum pro rodinu (slouží rodičům ohroženým drogami, těhotným uživatelkám drog), Centrum následné péče, a zařízení poskytující poradenství a psychoterapii jak bývalým uživatelům drog, tak rodičům a partnerům osob, které návykové látky užívají.

Linka pomoci obětem trestných činů v ČR

Tuto linku provozuje Bílý kruh bezpečí, který poskytuje odbornou, bezplatnou a diskrétní pomoc obětem a svědkům trestných činů, včetně morální a emocionální podpory. Linka Bílého kruhu bezpečí je v provozu nonstop a úzce spolupracuje s Donalinkou (pro pomoc obětem domácího násilí) a policií ČR.

Dále existuje nespočet dalších specifických linek, jako například Onkologická linka pro onkologické pacienty trpící únavou, Avon linka proti rakovině prsu, Nádorová telefonní linka, SOS linka obchodu s lidmi, Linka pro odvykání kouření, Gay linka pomoci pro homosexuálně orientované, Linka psychopomoci o duševních poruchách a další.

4. Telefonická krizová intervence (TKI)¹¹

TKI Je soubor metod a technik krizové práce s klientem v krizové situaci založený na jednorázovém nebo opakovaném telefonickém kontaktu tohoto klienta s pracovištěm telefonické krizové intervence. TKI, neboli Linka důvěry, je poskytování pomoci osobám v krizové situaci prostřednictvím telefonu. Pomáhá lidem řešit těžké životní situace. Slouží především těm, kteří si nevědí rady, cítí se ohroženi a z nejrůznějších důvodů se nechtějí nebo nemůžou svěřit nikomu ze svého okolí. Přesto však potřebují pochopení, soucit, důvěru, ale i kvalifikovanou radu a pomoc.

Na pracovníky linky důvěry se lidé neobrací pouze v krizových situacích, často se jedná jen o běžné starosti, které jim leží na srdci. Pracovníci často poskytují i běžné informace třeba o možnostech využívání volného času atd. Linka tedy plní nejen roli poradenskou, konzultantskou a informativní, ale často poskytuje i dlouhodobější psychoterapii po telefonu.

Linka důvěry je souhrnný název pro zařízení, která tyto služby poskytují. Ty nesou často i jiné jméno, např. Linka naděje, Linka bezpečí, Linka důvěry mládeže, Kamarád napořád, Modrá linka atp. Některé linky se specializují jen na určitou část populace, jiné na určitý okruh problémů.

Mnoho z nich je součástí psychiatrických či psychoterapeutických zařízení.

4.1. Co TKI nabízí

Příležitost vyslovit věci nahlas a ulevení od tajemství

Ventilaci emocí a následné uvolnění

Empatii, klient cítí zájem ze strany pracovníka

Poskytnutí emocionální podpory a pocit bezpečí

Uklidnění

Radu s případným plánem na řešení problému

Povzbuzení a obnova naděje

Stabilizaci stavu redukci nebezpečí

Rozumové uchopení problému

Informace

¹¹ Výukový materiál sdružení Linky bezpečí s dovolením hlavního lektora

4.2. Typy hovorů na lince důvěry

Klienti mohou volat na linku důvěry z různých důvod, primárně se ale hovory dělí na čtyři základní typy:

Testovací hovory – Volající si někdy potřebuje linku důvěry otestovat předtím, než zavolá kvůli nějakému opravdovému problému. Klient si může nějaký fiktivní problém vymyslet, ale i v případě, že je podezření na testovací hovor, jej musí pracovník krizové linky brát vážně. Nejčastější formy testovacího hovoru je agrese, mlčení, žerty nebo právě imitace problému.

Poskytování informace nebo rady – Často klient volá z informativních důvodů. Chce se například zeptat, kde a jak se dají udělat anonymně testy na AIDS, jak se přenáší a jaké má příznaky, do kolika dnů těhotenství se může dělat interrupce, jak se postupuje při určení otcovství apod. Děti a mladiství se často ptají na sex a témata s ním spojená.

Hovor o problému – Právě pro tyto klienty je linka hlavně určena. Klient se spolu s konzultantem snaží najít řešení svého problému nebo situace, ve které se nachází.

Zneužití linky – Klient kontaktuje linku s vědomím, že porušuje hranice dané linky, případně vyžaduje služby, které linka není schopna poskytnout (např. onanisté).

4.3. Omezení krizových linek

Po telefonu klient neobdrží vizuální klíč o osobě, se kterou hovoří, neví, jak vypadá, jak se tváří, jak gestikuluje a mnoho dalších neverbálních charakteristik, které získává kontaktem face-to-face.

Velkou nevýhodou je časový stres. Je nutné rychlé navázání kontaktu s klientem a brzké vybudování určité důvěry, jinak volající zavěsí. Délka hovoru také může být omezena výškou kreditu či vybitím baterie mobilního telefonu apod.

Může dojít k náhlému přerušení kontaktu, může jít o výše jmenované faktory, špatný signál anebo může klient prostě sám od sebe zavěsit. Takové situace vyvolávají u pracovníků linek nepříjemné pocity a mohou být zdrojem stresu.

Hovory na linkách důvěry bývají většinou jednorázové, a proto nemá krizový intervent většinou žádnou zpětnou vazbu o účinnosti zásahu.

Telefonická krizová intervence je v mnoha směrech náročnější než jiné formy krizové intervence a vyžaduje neustálou koncentrovanost a připravenost.

4.4. Výhody krizových linek

První velkou výhodou je okamžitá pomoc. Klient může vyhledat pomoc v jakoukoli denní či noční dobu (mnoho linek důvěry funguje non - stop), nedochází proto k prodlení mezi dobou, kdy klient potřebuje pomoc a okamžikem, kdy je mu poskytnuta.

Druhou výhodou je snadná dostupnost. Klientovi stačí najít nejbližší telefon, zvednout sluchátko a vytočit číslo. Většina klientů má telefon doma, tak nemusí chodit daleko a navíc se cítí v bezpečí. S mobilním telefonem je možno volat na linku prakticky odkudkoliv.

Třetí výhodou je bezbariérovost. Volající nemusí mít žádné speciální doporučení např. od lékaře, může volat třeba i z druhého konce republiky. Díky telefonu se na linku důvěry může obrátit každý, kdo to považuje za vhodné nebo za nutné.

Další výhodou jsou nízké náklady. Služby telefonické krizové intervence jsou zdarma, platí se pouze běžné telefonické poplatky a u některé linky provozují dokonce i tzv. bezplatné volání. Ale i poplatek za telefonní služby je daleko nižší, než návštěva psychoterapeuta.

Zachování anonymity je velkou výhodou, díky níž je linka důvěry tak často vyhledávána. Klient se tak stává méně zranitelným a usnadňuje to jeho sebeotevření. Nemusí se bát zesměšnění nebo zneužití poskytnutých informací. Stejně jako klient, zůstává v anonymitě i krizový intervent. Předchází se tak tomu, aby se na něj klient nezdravě fixoval, či ho dokonce pronásledoval. Klient svého interventa nevidí a díky tomu si ho může v mysli vykonstruovat takového, jakého potřebuje. Tato iluze mu může dodat pocit bezpečí a jistoty.

4.5. Technika hovoru o problému, struktura hovoru

Hovor by měl být jasně strukturovaný, není dobré přeskakovat z jednoho tématu na druhý. V hovoru se nemá vyznat jen konzultant, v hovoru se musí vyznat i klient. Strukturovaností hovoru zajistíme, aby klient nepropadal ještě větší úzkosti tím, že konzultant působí nejistě a chaoticky. Hovor se také nesmí uspěchat – konzultant by se měl přizpůsobit klientovu tempu. Konzultant si také musí uvědomit, že hovor není výslech, a že by neměl řadit otázky do dlouhých sérií. Obzvlášť uzavřené otázky působí dojmem výslechu a to může klientovu úzkost také ještě zvyšovat.

V první řadě je důležité navázání kontaktu a získání důvěry klienta. Konzultantův hlas by měl být vyrovnaný a příjemný, měl by mluvit jasně a dát klientovi najevo, že je tu jen pro něj. V této první fázi hovoru by měl klienta zbavit případné paniky, úzkosti a strachu.

V další pomyslné fázi hovoru je důležité dát klientovi dostatek prostoru na to, aby vyjádřil svůj problém. Pokud je klient pořád trochu nejistý nebo méně upovídaný, je dobré jej rozpovídat otevřenými otázkami. Během této části hovoru se klient často dostává zpět do situace, kvůli které

volá, a na povrch vyplouvají všelijaké emoce¹². A emocemi, ať jsou jakékoliv, je velmi důležité zpracovat hned na začátku, aby se klient mohl v hovoru posunout dál. Mohou se objevit i dále v průběhu hovoru a jejich zpracování i tam je stejně důležité. Pokud se emoce nezpracují dobře (nebo se dokonce nezpracují vůbec), mohou klientovi zkomplikovat řešení situace.

Během klientova vyprávění je pořád důležité dát mu najevo, že jsme s ním a nasloucháme mu. Je dobré klienta provázet přitakáváním, rekapitulací dát najevo, že jsme dostatečně poslouchali a že všemu rozumíme tak, jak on chtěl (zároveň se ujistit, že problému rozumíme), klienta kotvit v průběhu celého hovoru (podporovat určité projevy a potlačovat ty nežádoucí) a nezapomenout oceňovat, že zavolał, ocenit, že chce situaci řešit, sejmut z něj vinu (pokud je to třeba), dát najevo pochopení pro to, že jednal jak jednal a podobně. Je důležité chválit skutečně a hlavně konkrétně.

Po vyslechnutí hovoru a zpracování emocí je na řadě vymezení problému a práce se zakázkou. Práce se zakázkou je výsledek mapování situace, srovnání klientových požadavků s možnostmi konzultanta a linky. Před samotným řešením klientova problému je důležité vědět, co vlastně chce řešit. Pokud klient vyjádří dvě zakázky, konzultant mu vždy vysvětlí, že je nemohou řešit zároveň a domluví se, se kterou spolu začnou. Zde je důležité zmínit, že pokud má klient zakázku, která je pro konzultanta nepřijatelná, má právo hovor ukončit. Zakázka se neujasňuje u informačních hovorů, v situacích, kdy je klient v panice nebo ohrožení života a u klientů, kteří nechtějí problém řešit a chtějí jen s někým být, povídat si.

Další fází je hledání řešení. Hledání je kooperativní činností klienta a konzultanta. Konzultant se snaží klienta podporovat v jeho vlastních nápadech a hledáním klientových silných míst. Konzultant se snaží přimět klienta, aby čerpal zkušenosti z okolí (u kamarádů, příbuzných, z médií), v podstatě hledá, na koho by se mohl klient případně obrátit. Záleží také na závažnosti problému – v jistých případech se klient může obrátit na výchovného poradce, policii, OSPOD, lékaře... Důležité také je, aby konzultant hledal klientova silná místa, a tím ho podporoval v samostatném řešení situace. V této fázi také konzultant podává informace o dané situaci, např. odkazy na instituce, jak to tam chodí apod.), a může podat vlastní návrh řešení. Ten se ale podává až v situaci, kdy klient sám už něco vymyslel. Klient by měl být podporovaný a chválený za to, co už sám vymyslel. Pokud podání vlastního návrhu řešení není třeba a klient si poradil sám, konzultant to neudělá.

Poslední fází je končení hovoru. Hovor se ukončuje ve chvíli, kdy dal klient najevo, že může skončit a je dostatečně zklidněný. Je dobré nalezené řešení zrekapitulovat a promyslet s klientem další kroky po tom, co položí telefon.

¹² Hájek, K.: Práce s emocemi pro pomáhající profese, Portál, Praha 2006

4.6. Čeho se pracovníci LD nesmí dopustit

- Tlumení emocionálních reakcí (místo "Nebreč" spíše „Klidně plač, na tom není nic špatného“, apod.)
- Bagatelizování krizové situace (pro každého je problémem něco jiného)
- Vynucování rychlých rozhodnutí
- Výslechu
- Vnučování vlastního (i když správného) názoru, kritiky přesvědčení klienta apod. (viz Etický kodex)
- Pracovník linky by nikdy neměl telefon zavěsit jako první

4.7. Dětský klient

U dětských klientů je třeba si uvědomit, že mají jiné problémy a že to, co nám přijde jako pitomost, je pro ně nepřekonatelnou překážkou. Děti vnímají konzultanta jako autoritu a spíš se vším, co řekne, souhlasí, přijme a neoponuje mu. Konzultant se musí přizpůsobit věku klienta a jeho mluvě, může přejímat některé výrazy dítěte a pojmenování. Dále si vymezuje tykání a vykání, pokud je to třeba. U dětských klientů je často těžko poznat, zda volá kluk nebo holka – dětem zároveň nevadí, když se na to konzultant zeptá, případně jej sami opraví, když se splete.

Vysvětlování problémů musí být polopatické a konzultant musí často ověřovat, jestli dítě chápe a rozumí. Děti mají omezenou možnost rozhodovat o sobě, a pokud dítě nezvládá situaci samo, je dobré v jeho okolí hledat dospělého, který mu se vším může pomoci.

Děti často neumí vyjadřovat své emoce a mluvit o nich a většinou si neuvědomují souvislosti a dopady svého chování. Jejich přirozená fantazie jim brání v hledání hranic mezi realitou a fantazií.

4.8. Syndrom vyhoření a psychohygiena¹³

4.8.1. Syndrom vyhoření

Syndrom vyhoření (nebo-li „Burn-out syndrome“) poprvé popsal v roce 1975 americký psychoanalytik německého původu H. Freudenberger. Existují různé definice (např. ztráta profesionálního zájmu nebo osobního zaujetí u příslušníka pomáhajících profesí nebo vyhoření jako výsledek procesu, v němž lidé velice intenzívně zaujatí určitým úkolem nebo ideou ztrácejí své nadšení), které se shodují v určitých bodech:

- Jedná se o psychický stav, prožitek vyčerpání.
- Vyskytuje se zvláště u profesí obsahujících práci s lidmi nebo alespoň kontakt s lidmi a závislost na jejich hodnocení.
- Tvoří ho řada symptomů především v oblasti psychické, částečně i fyzické a sociální.
- Klíčovou složkou syndromu je emoční vyčerpání, kognitivní vyčerpání a „opotřebení“ a často i celková únava.
- Všechny hlavní složky syndromu vyhoření vycházejí z chronického stresu.

Nejpodstatnějším znakem je posledně zmiňovaný chronický stres vycházející z pracovní činnosti, který může být doprovázen další zátěží z osobního života, sociálního i fyzikálního okolí atd. Profese je charakteristická vysokými nároky na výkon, bez možnosti delší úlevy a závažnými následky v případě omylu. Výkon takové práce bývá spojen s velkou odpovědností a nasazením, někdy s pocíťováním „poslání“ profese.

Vyhoření je tedy důsledek nerovnováhy mezi profesním očekáváním a profesní realitou, mezi ideály a skutečností. V případě TKI jsou tyto pocity často způsobeny několika neúspěšnými nebo jinak velmi náročnými telefonáty s neuspokojivým koncem.

Ve vývoji syndromu vyhoření lze definovat několik stadií:¹⁴

- jedinec by chtěl pracovat co nejlépe, touží po úspěchu, ale ten nepřichází
- nic nestíhá, je stále v časové nouzi, jeho práce začíná ztrácet systém
- výskyt běžných symptomů neurózy, provázený pocitem, že něco musí pořád dělat, výsledkem je chaos
- pocít „musím“ se ztrácí a obrací ve vzdor: „nemusím nic“.

¹³ Schmidbauer, W.: Syndrom pomocníka, Portál, Praha 2008

¹⁴ Vodáčková, D. a kol.: Krizová intervence, Portál, Praha 2002

4.8.2. Psychohygienu na LB

Psychohygienu konkrétně na Lince bezpečí probíhá každý den v malých detailech, jako je možnost uvařit si čaj nebo kávu, po čtyřech hodinách práce má každý konzultant právo na přestávku, kterou je v podstatě nucen dodržet (aby si opravdu odpočal a byl na další práci čerstvý). Po každém hovoru má možnost vypnout si telefon na tak dlouho, jak potřebuje, aby daný hovor dokázal vstřebat a byl připravený na další. Pokud potřebuje, může kdykoliv během směny využít „malý debrief“ k tomu, aby probral hovor, který jej tíží s intervizorem.

Po každé směně, ať je jakkoliv dlouhá, probíhají malé intervize (debriefy) se všemi, kdo na dané směně pracovali. Každý dostane prostor k vyjádření myšlenek a pocitů z právě proběhlé směny, může se ujistit, zda v konkrétních hovorech postupoval správně, jaký dojem v něm jacy klienti zanechali a kolik měl „opravdových“ hovorů o problému. K jeho myšlenkám se mohou vyjádřit všichni, kdo na intervizi jsou včetně intervizora, který celé sezení vede.

Prevenčí před vyhořením jsou ještě workshopy probíhající celý rok s tématy zaměřenými právě i na psychohygienu a vlastní opečovávání se.

4.9. Etický kodex¹⁵

Krizová linka umožňuje bezprostřední telefonický kontakt s klienty a kvalifikovanou pomoc klientům v tísní.

Pracovník krizové linky aktivně klientovi naslouchá, hovoří s ním a neomezuje jej v jeho svobodě vyjádření.

Nabízená pomoc se netýká jen právního kontaktu, platí po celou dobu krizového stavu a informuje i o možnostech následné péče, případně je se souhlasem klienta zprostředkována.

Pomoc pracovníka krizové linky spočívá především v poskytnutí podpory klientovi a v jeho zplnomocnění k vlastnímu řešení jeho problémů a snášení jeho starostí.

Povinnosti pracovníka krizové linky je zachovávat naprostou mlčenlivost a respektovat anonymitu klienta i pracovníka. Pokud tato pravidla v naléhavých případech poruší, klienta o tom informuje. Zprávu pro orgány činné v trestním řízení a soudy může podávat pouze vedoucí krizové linky nebo jím pověřený pracovník na jejich písemné vyžádání a se souhlasem klienta. Je naprosto nepřijatelné nahrávat hovory na krizové lince.

Na klienta nesmí být vykonáván jakýkoliv nátlak, který se týká přesvědčení, náboženství, politiky nebo ideologie.

¹⁵ Matoušek, O. a kol.: Metody a řízení sociální práce, Portál, Praha 2008

Pracovník krizové linky nesmí používat linku k uspokojení svých obchodních, sexuálních, emocionálních, náboženských aj. potřeb či přání.

Pracovník krizové linky prochází před započítáním služby výběrem a akreditovaným výcvikem orgány České asociace pracovníků linek důvěry, jejichž výsledkem jsou schopnosti, vlastnosti, dovednosti a vědomosti odpovídající potřebám práce na krizové lince. Po celou dobu práce na krizové lince vystupuje jako člen týmu, má k dispozici supervizi a podporu. Supervize jeho práce je pro něj povinná.

Pomoc na krizové lince je dosažitelná nepřetržitě nebo v daném časovém limitu. Pracovník krizové linky se v průběhu služby nesmí zabývat činnostmi, které ho odvádějí od práce na krizové lince.

4.9.1. Etické problémové okruhy¹⁶

Tyto problémové okruhy by měly být rozpracovány v rozšířeném kodexu, který by byl zaměřen na specifika sociální práce v různých oblastech.

Sociální práce s jednotlivcem, rodinami, skupinami, komunitami a organizacemi vytváří pro sociálního pracovníka situace, ve kterých musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i eticky rozhodovat. Sociální pracovník eticky uvažuje při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život.

A. Základní etické problémy jsou

- kdy vstupovat či zasahovat do života občana a jeho rodiny, skupiny či obce (např. z hlediska prevence, či sociální terapie společensky nežádoucí situace),
- kterým sociálním případům dát přednost a věnovat čas na dlouhodobé sociálně výchovné působení,
- kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a k odpovědnému jednání a nevedly k jejich zneužití,
- kdy přestat se sociální terapií a poskytováním služeb a dávek sociální pomoci.

B. Další problémové okruhy,

které se občas vyskytují a vyžadují etické hodnocení a rozhodování vyplývají z následujících situací, kdy loajalita sociálního pracovníka s klientem se dostane do střetu zájmů:

¹⁶ Matoušek, O. a kol.: Metody a řízení sociální práce, Portál, Praha 2008

- při konfliktu zájmu samotného sociálního pracovníka se zájmem klienta,
- při konfliktu klienta a jiného občana,
- při konfliktu mezi institucí či organizací a skupinou klientů,
- při konfliktu zájmu klientů a ostatní společností,
- při konfliktu mezi zaměstnavatelem a jeho sociálními pracovníky.

C. Sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka,

který klientům pomáhá a současně má klienty kontrolovat. Vztahy mezi těmito protichůdnými aspekty sociální práce vyžadují, aby si sociální pracovníci vyjasnili etické důsledky kontrolní role, a do jaké míry je tato role přijatelná z hlediska základních hodnot sociální práce.

4.9.2. Postupy při řešení etických problémů

1. Závažné etické problémy budou probírány a řešeny ve skupinách pracovníků v rámci Společnosti sociálních pracovníků ČR (dále jen Společnost). Sociální pracovník má mít možnost diskutovat, zvažovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci s kolegy a dalšími odborníky, eventuelně i za účasti stran, kterých se týkají.

2. Společnost může doplnit a přizpůsobit etické zásady pro ty oblasti terénní sociální práce, kde jsou etické problémy komplikované a závažné.

3. Na základě tohoto kodexu je úkolem Společnosti pomáhat jednotlivým sociálním pracovníkům analyzovat a pomáhat řešit jednotlivé problémy.

Etický kodex byl schválen plénem Společnosti sociálních pracovníků 19. 5. 2006, a nabyl účinnosti od 20. 5. 2006.

5. Linka bezpečí¹⁷

5.1. Historie

Sdružení Linka bezpečí dětí a mládeže bylo založeno 13. 4. 1994. U jeho zrodu stála Ing. Zuzana Baudyšová, Jarmila Knight a MUDr. David Marx. Od svých počátků si toto neziskové občanské sdružení klade za cíl zajišťování pomoci a ochrany dětem a mladistvým v tíživých či krizových životních situacích. Při naplňování této ideje pomáhala SLB od začátku jako hlavní partner Nadace Naše dítě, která sdružení plně financovala až do roku 2004. Tehdy se SLB oddělilo a získalo v Nadaci Naši dítě generálního partnera až do konce roku 2009.

Nedlouho po vzniku sdružení byla podle vzoru britské ChildLine založena Linka bezpečí, linka telefonické krizové intervence. Rádcem a odborným garantem byl prof. MUDr. Jiří Dunovský, DrSc., který se nechal inspirovat britským modelem pomoci dětem. Právě kolegové z Velké Británie pomáhali rozběhnout aktivity Linky bezpečí.

Linka bezpečí zahájila svou činnost 1. 9. 1994 v budově v areálu Psychiatrické léčebny v Praze – Bohnicích jako linka telefonické krizové intervence. Funguje nepřetržitě 24 hodin každý den a zásadně ctí anonymitu klientů. Linka začínala na šesti terminálech a dovolat se na její první tel. číslo mohly zdarma nejprve jen pražské děti.

5.2. Informace a technické údaje

Díky velkorysé pomoci společnosti ČESKÝ TELECOM, která se od zahájení provozu Linky bezpečí stala jejím generálním partnerem, mohly od 1. 1. 1997 volat na nové telefonní číslo 800 155 555 zdarma děti z celé České republiky. Možnost bezplatného dovolání jak z pevných, tak z mobilních sítí umožňuje českým dětem společnost ČESKÝ TELECOM, kterou koupila španělská společnost Telefónica O2, dodnes.

V roce 1996 byly zrekonstruovány prostory Sdružení Linka bezpečí dětí a mládeže, aby se mohlo pracoviště Linky bezpečí přemístit do větších a vhodnějších prostor a rozšířit počet konzultantských míst z šesti na 10. V současné době pracují konzultanti na 12 terminálech a další tři terminály mohou fungovat jako „miniústředny“.

V letech 1995 – 2003 doplňovalo telefonickou pomoc i Krizové centrum, které fungovalo jako nestátní zdravotnické zařízení, kde mohla být dítěti poskytnuta v osobním kontaktu kvalifikovaná pomoc prostřednictvím lékaře, psychologa a sociálního pracovníka. Sloužilo také jako školicí pracoviště pro vysokoškolské studenty a v neposlední řadě se věnovalo preventivním

¹⁷ Výukový materiál sdružení Linky bezpečí s dovolením hlavního lektora

a výzkumným aktivitám. V roce 1996 byl zahájen projekt „Kaskáda“, zaměřený na osvětu pedagogů v oblasti prevence násilí na dětech. Za tři roky existence tohoto projektu bylo vyškoleno více než 400 pedagogických pracovníků.

Na počátku roku 2001 zahájila provoz Internetová linka bezpečí (nyní E-mailová poradna Linky bezpečí), která je určena dětem, jež nemohou či nechťejí využít telefonického spojení, ať už proto, že se nachází např. v zahraničí, nebo jim to nedovoluje zdravotní handicap. Děti se na nás mohou obrátit prostřednictvím e-mailového spojení pomoc@linkabezpeci.cz.

5.3. Projekty¹⁸

Od 2. 4. 2001 zahájil provoz další projekt SLB, a to **Rodičovská linka**. Tato linka telefonické krizové pomoci a poradenství je poskytována za místní tarif 3,19 Kč/min pro rodiče, rodinné příslušníky a pedagogy mateřských, základních a středních škol z celé ČR. Své služby nabízela nejdříve každé pondělí a středu v odpoledních hodinách. Od 1. září 2007, Rodičovská linka díky dotaci MŠMT rozšířila své služby každý všední den odpoledne, tj. pondělí, středa a pátek: 13-16 hod. úterý a čtvrtek: 16-19 hod.. Rodičovská linka v případě problémů v rodinných vztazích zajišťuje služby v podobě výchovného, rodinného a sociálně-právního poradenství. V ojedinělých případech jsou realizovány přímo intervence ve prospěch ohrožených dětí, a to nejčastěji u příslušných orgánů sociálně-právní ochrany dětí. Tuto službu zajišťují psychologové a odborní pracovníci s mnohaletou praktickou zkušeností a znalostí z oblasti rodinného a výchovného poradenství.

Od srpna 2002 do července 2003 probíhal jednoletý projekt Sdružení ve spolupráci s Evropskou unií. Projekt „**Práva dětí v soudním řízení**“ byl zaměřen na dlouhodobý problém českých soudů, sociálních služeb, policejních vyšetřovatelů a dalších článků právních procesů, v nichž se dítě v roli svědka dostává do nedobrovolného kontaktu s těmito autoritami.

Děti na útěku a děti pohřešované jsou dalším fenoménem, k němuž Sdružení zaměřilo své aktivity. 1. 9. 2003 vznikla **Linka vzkaz domů**, jako celostátní telefonní linka určená dětem a mladistvým, kteří jsou na útěku, ať byli vyhozeni z domova, nebo utekli sami, včetně útěků dětí z ústavních zařízení, či o tomto kroku přemýšlejí. Na bezplatné telefonní číslo 800 111 113 se lze dovolat pouze z pevných linek, na mobilní číslo 724 727 777 (tarif dle operátora) od pondělí do neděle od 08 do 22 hod.

Sdružení Linka bezpečí se stalo v roce 2004 zakladatelem **Vzdělávacího institutu ochrany dětí**, o.p.s., který realizuje vzdělávání především v oblasti ochrany práv dětí.

¹⁸ www.linkabezpeci.cz

V rámci projektu **Děti a jejich problémy** byly v roce 2006 a 2008 vytvořeny a publikovány odborné studie **Děti a jejich problémy I. a II.** Třetí pokračování bude uveřejněno v roce 2010. Publikace zachycují aktuální trendy a jsou doplněny statistickými údaji služeb SLB včetně smyšlených příběhů ilustrující jednotlivá témata.

V roce 2005 byl realizován projekt **Výroba a distribuce materiálu zaměřeného na prevenci kriminality dětí a mládeže**. Jeho záměrem bylo seznámit veřejnost s fenoménem pohřešovaných dětí a dětí na útěku a zvýšit informovanost o Lince vzkaz domů, která je připravena těmto dětem a mladým lidem pomáhat.

V letech 2005 – 2007 bylo Sdružení Linka bezpečí partnerem v pilotním projektu **Vytvoření programu celoživotního interdisciplinárního učení v ochraně dětí**. Obsahem projektu podpořeného z EU fondů bylo vytvořit systém celoživotního učení v oblasti interdisciplinární spolupráce v ochraně dětí na území hl. m. Prahy.

Dne 1. 12. 2005 byl zahájen nový dvouletý projekt SLB s názvem **Výcviky v krizové intervenci**. Cílem projektu bylo založit vzdělávací středisko, v němž budou výcviky realizovány, vytvořit koncepci výcviků v krizové intervenci a vytvořit metodické příručky. V prostorách vzdělávacího střediska SLB realizuje počáteční následné vzdělávání všech svých zaměstnanců.

V roce 2006 byl uskutečněn projekt zaměřený na žáky 8. a 9. tříd základních škol. Projekt **Tell your children**, vytvořený v partnerství s Nadací Tereziín, slovenskou Linkou detskej istoty a německým Kulturním centrem Drážďany, podpořený EU fondy přiblížil dětem Chartu práv Evropské unie a názorně jim předvedl, kam až může vést nedodržování a pošlapávání těchto práv.

Další on-line služba **Chat Linky bezpečí** (chat.linkabezpeci.cz), která zahájila svou činnost koncem roku 2006 v reakci na stále větší penetraci internetu a mobilní komunikace u mladé generace, plně rozvinula svou činnost v roce 2007. S fenoménem internetu také souvisí účast SLB a jeho projektu **Pomoc online** na mnohaletém mezinárodním projektu **Safer Internet Plus**, který byl zahájen v roce 2007 a je spolufinancován Evropskou komisí.

V letech 2006-2007 byl v rámci aktivit SLB rovněž realizován projekt **ChildLine in Partnership with Schools** zaměřený na řešení vrstevnických vztahů, prevenci šikany a zlepšení komunikace mezi žáky a pedagogy. V stejnou dobu byl realizován projekt Odborný rozvoj Linky bezpečí, který byl podpořen z EU fondů.

Rok 2008 byl ve znamení kampaně přecíslování bezplatné telefonní Linky bezpečí na evropské číslo 116 111. Spolu s všestranným rozvojem hlavních aktivit SLB se prohloubila

odborná kvalifikace zaměstnanců. Na podzim roku 2008 byl zahájen dvouletý projekt Komplexní systém vzdělávání zaměstnanců SLB, který je podpořen EU fondy.

V roce 2009 oslavila Linka bezpečí 15 let od své existence, což mj. znamenalo osm miliónů dovolání na krizové linky důvěry v působnosti SLB. Na pozadí hospodářské recese se SLB soustředilo na hledání nových partnerů a zdrojů financování. 25. května byl v rámci Mezinárodního dne pohřešovaných dětí uspořádán **Pomněnkový den**, který sbírkově přinesl pro aktivity SLB bezmála 100 tisíc korun. SLB uspořádalo ve spolupráci se svým patronem, zpěvákem Richardem Krajčem, **Benefiční koncert Linky bezpečí**. Byl vysílán 28. 10. 2009 v přímém přenosu České televize ve večerním sledovaném čase. Díky podpoře diváků/občanů formou zaslaných DMS, zvláštním darům od společnosti RWE, HSBC Bank a zejména velkorysému daru Nadace O2, která jednak SLB věnovala 1,5 miliónu Kč a současně zvýšila hodnotu zaslaných DMS z 1,08 miliónu na dvojnásobek, vynesl **benefiční koncert** pro SLB celkově částku 3 654 660 Kč.

Během realizace některých projektů SLB zprostředkovala zahraniční stáže na evropských linkách důvěry: Velká Británie, Švédsko, Holandsko, Slovensko, Maďarsko, Španělsko. I na SLB jsme hostili zástupce např. lotyšské či litevské dětské linky.

SLB je dlouholetým aktivním členem mezinárodní asociace dětských linek důvěry **Child Helpline International** a pravidelně se účastní každoročních vzdělávacích setkávání.

5.4. Anonymita

Ve chvíli, kdy klient volá na LB, mohou nastat dvě situace, které se váží na anonymitu klienta. V případě, že klient z anonymity nevystoupí, má pracovník LB možnost čerpat informace z databáze psychosociální sítě LB a předat je volajícímu a ten tyto instituce dál kontaktuje sám.

Druhou situací je, že se dítě rozhodne z anonymity vystoupit. V tu chvíli uvádí jméno a příjmení a adresu svého bydliště. Tato forma se nabízí hlavně ve chvíli, kdy jde o domácí násilí, týrání, zneužívání nebo zanedbávání a hlavně v případě, že je klient připravený na to, co všechno se bude po odhalení jeho totožnosti dít. A protože převážnou klientelou LB jsou děti, pracovníci se je snaží přijatelnou formou k jejich věku motivovat, aby tuto pomoc využily. Popisuje se jim, jaké kroky budou následovat a jaké reakce mohou vyvolat.

5.5. Nejčastější problémy klientů LB

Nejčastějšími tématy, se kterými se děti na LB obrací, se týkají gynekologie a sexuologie (hlavně děvčata), partnerství a mezilidských vztahů, závislostí (nejčastěji jako třetí osoba), problémů se školou (hlavně šikany, kamarádství, špatných známek, problémů s učením),

traumatu, dále často volají kvůli problematice týraní, krize v kontextu nemoci (nejčastěji blízkých osob), domácímu násilí a úmrtí v rodině.

5.6. Práce se třetí osobou

Třetí osobou je myšlen volající, kterého se problém přímo netýká, ale chce jej řešit. Může to být kamarád, rodinný příslušník, učitel. Jsou dvě možnosti, proč se na LB volající obrací. Kamarád se mu svěřil s problémem a on si s ním neumí poradit, nebo ví, že je to těžké téma. V druhém případě takový volající problém vyzoroval (nejčastěji učitelé).

Třetí osoba to má mnohdy těžší, než se zdá. Často jsou to děti, které daly slib, že nikomu nic neřeknou, zároveň je situace kamaráda trápí. Bývají plni rozporuplných pocitů a bojí se, že o kamaráda přijdou, až se dozví, že na LB volal. V každém případě konzultanti s takovými volajícími řeší dvě zakázky. První je problém se kterým volají, a druhá se týká jich samotných – jak jim v té situaci je, co udělají dál, jak to na ně působí. I s nimi je třeba projít skoro všemi fázemi hovoru, včetně té, kde se zpracovávají emoce.

PRAKTICKÁ ČÁST

1. Jak se stát konzultantem

Aby se jedinec mohl stát konzultantem krizové linky, musí si projít kurzem telefonické krizové intervence. Takový kurz se vypisuje 3x do roka a trvá zpravidla kolem 5 měsíců. Během kurzu budoucí konzultanti proberou s různými lektory všechna témata, se kterými se na lince v budoucnu mohou setkat. Také si sami na sobě navzájem vyzkouší role klientů a konzultantů.

Po absolvování výcviku následuje kontrolní následek, kdy nám klienta dělá lektor, a potom 30 hodin náslechu na LB, kdy je každému nováčkovi přidělen konzultant vyššího stupně, kterému přisluhuje hovory a dává mu důkladnou zpětnou vazbu na každý hovor, který spolu odvedou. Jakmile se odváží vést svůj první hovor, je mu konzultant k ruce už jen pokud potřebuje konkrétní pomoc nebo tápe. Každým náslechem je nováček více a více samostatný, až na něj čeká závěrečný kontrolní následek trvající z pravidla tři hodiny, při kterém by měl nováček odvést alespoň tři hovory delší patnácti minut. Ještě ten den se rozhodne, zda je schopný samostatné práce, nebo jestli si bude muset ještě několik hovorů vyzkoušet.

1.1. Systém následného vzdělávání

Absolvováním kontrolního náslechu ale rozhodně nic nekončí, naopak začíná další etapa, a to etapa POR (systém následného vzdělávání). Každý konzultant musí během roku nasbírat padesát kreditů, a to z různých školení, workshopů a dalších kontrolních náslechu. Ty kredity se sbírají průběžně a část je z povinných aktivit a část z volitelných.

1.1.1. Povinné a nepovinné aktivity

Na LB funguje kreditor systém podobný vysokým školám. Každý konzultant musí během roku nasbírat padesát kreditů za povinné a nepovinné aktivity v rámci LB.

Mezi povinné aktivity patří následek po půl roce, kdy se jen prověřuje, zda je konzultant stále schopný samostatně vést hovory, podchycují se jeho nedostatky v hovorech a má možnost si poslechnout zkušenějšího kolegu, který s ním následek vede.

Další takovou je nahrávání, při kterém si konzultanti dělají klienty navzájem. Ten, který je sám sebou, si vybere, kterého klienta chce slyšet. Vybere si ideálně toho, který mu dělá problémy, například manipulativního klienta. Vede s ním hovor normálně na svém stanovišti a celý hovor se při tom nahrává. Potom se nahrávka pustí a spolu s intervizory a „klientem“ se celý hovor rozebere.

Poslední povinnou aktivitou je zakázka. Zakázku si každý napíše sám spolu se zvoleným intervizorem. Jedná se o zamyšlení nad vlastními schopnostmi, cíli a nedostatky. Zakázkou tudíž

může například být snaha zlepšit se v hovorech s plačícími klienty, nebo zvládnutí postupového náslechu do vyšší kategorie. Může to být cokoliv.

Z volitelných to jsou hlavně workshopy probíhající ve vzdělávacím centru SLB. Týkají se všelijakých témat a přednáší vesměs odborníci na slovo vzatí (např. na drogovou tematiku přišel pán z centra Sananim, apod.). Workshopy bývají rozmanité, a konzultanti si o téma mohou i zažádat.

Dalšími kroky jsou přechody do vyšších kategorií, které jsou celkem čtyři plus dvě intervizorské. Přechody do vyšších kategorií jsou opět provázeny kontrolními náslechy a dále malými specifiky a povinnostmi (např. vedení nováčků při násleších apod.).

2. Pracoviště SLB

Pracoviště Sdružení Linky bezpečí (dále SLB) se nachází v areálu Bohnické léčebny. Je umístěno v budově spolu s nadací Naše dítě. Nachází se v nejvyšším patře a velikost by asi kdekoho překvapila. Pracoviště je malé, najednou může být na směně maximálně 10 konzultantů a intervizoři.



Každý konzultant má k dispozici počítač s programem, který mu umožňuje zapisovat krátké zprávy z hovorů (pokud je třeba) a kvůli statistikám vyplnit malý formulář o hovoru (kdo volal, jak byl starý, čeho se týkal jeho problém, zda to byla imitace apod.). Dále máme k dispozici sluchátka (u každého stolu jsou dvojce, kdyby přišel intervizor na příposlech) a pak klasickou výbavu psacího stolu.

Jedenáctý stůl je vyhraněn ústředně, takzvanému Switchi. Každý konzultant by měl alespoň jednou za směnu být na switchi, a to alespoň dvacet minut. Switchování je náročné, protože úkolem switchaře je selektovat vážné hovory (ty, které se přepojují) od legrácek, agresí a imitací. Pro konzultanta je to náročné, vyslechne si hodně vulgarit a nadávek. Proto je střídání tak časté.

Směn je šest typů - ranní, dopolední, odpolední, prodloužená odpolední, večerní příslužba a noční. Na každé je přítomen minimálně jeden intervizor, který je nám, konzultantům, vždy k ruce, když ho potřebujeme k hovoru.

Ve stejném patře je ještě místnost pro stálé zaměstnance a intervizoři, debrief (kde probíhá povinné povídání po každé službě), WC a malá kuchyňka. O patro níž je pak ředitelství a ostatní zaměstnanci, se kterými konzultanti moc do styku nepřichází.

3. Moje hovory

Během působení na Lince Bezpečí jsem měla několik zajímavých hovorů a zažila jsem mnoho situací, se kterými bych se ráda v rámci práce podělila. Ráda bych vždy zmínila hovory, které byly svým způsobem pro mě hodně silné – ať v pozitivním slova smyslu, v tom negativním, nebo v jakémkoliv jiném.

Třetí osoba a manipulace

Dalším neméně náročným hovorem byl hovor s klientkou jakožto třetí osobou, kterou psychicky vydíral její kamarád. Byl to zajímavý hovor, protože ten kamarád o sobě tvrdil, že má dvě já-to své a pak druhé, špatné, které se chová nevhodně. Hodně se jej snaží podporovat, ale on si pomoci neváží a neustále tvrdí, že to dělá jen pro pocit, že až se zabije, tak udělala vše, co mohla. Bylo pro ni náročné o tom mluvit. Přišlo mi hodně důležité během hovoru klientku hraničit-aby si sama uvědomila svou cenu, a že takhle by se k ní chovat neměl. Byla psychicky hodně vyčerpaná a nevěděla, jak více kamarádovi pomoci. Ze zakázky Jak mu pomoci jsme se nakonec dostali až k tomu, jak se v tomto případě umět vymezit a jaké hranice by kamarád neměl překračovat. Hovor trval skoro hodinu, ale výsledek byl pro nás obě uspokojivý a klientka moc děkovala, že o tom mohla konečně s někým mluvit.

Znásilnění

Bohužel i s tímto tématem jsem se za svého krátkého působení na lince stihla setkat. Volala klientka, kterou znásilnil její přítel. Šlo o první sex, a dívka, ač šla ke svému příteli dobrovolně, ještě nebyla připravena a její NE nebylo správně pochopeno. Stalo se to den před jejím voláním a byla ze svého kluka hodně zklamaná. Nevěděla, co má dělat, protože už se to stalo-a nějakým žalováním by ten zážitek zpátky nevrátila. Navíc žila jen s otcem, který se o ni moc nestaral, a jediný, komu by se mohla svěřit, byla její kamarádka a matka té kamarádky. Probíraly jsme, co všechno by se stalo, kdyby se kamarádce svěřila. Věděla, že by se to matka té kamarádky okamžitě dozvěděla a chtěla by to řešit, ale klientka sama ještě nebyla připravena na to vše zveřejňovat. V hovoru jsme se posunuly dál natolik, že se nakonec odhodlala to své kamarádce povědět a já byla ráda, že si to nenechá pro sebe. Po tomhle rozhodnutí byl na řadě malý plán - schovaly jsme spolu oblečení, které měla ten večer na sobě, popsala jsem jí, jak bude vypadat gynekologické vyšetření, na co se policisté budou ptát, kdo všechno s ní bude mluvit a o čem. I přes vše, co jsem jí pověděla, zůstala odhodlaná a po rozloučení mi nezbylo než doufat, že jí to vydrží do toho druhého dne.

Úmrtí

Dovolala se malá, podle mě tak devítiletá dívka, že jí včera zemřela sestra na rakovinu. Byl to můj první hovor s tematikou úmrtí blízké osoby, a první těžký hovor vedený s tak malým dítětem. Holčička neměla pořádně s kým o tom mluvit, protože celá rodina si prošla peklem a nebyl pořádně nikdo, kdo by ošetřil povídání si s ní. Po zvládnutí prvních návalů emocí a přípravy na to, jak bude vůbec pohřeb vypadat, se holčička úplně otevřela a vyjádřila obavy o svou matku. Ta mluvila o tom, že ztratila úplně všechno a že se zabije. Holčička byla z rozvedené rodiny a proto se ani neměla pořádně na koho obrátit. Nemělo smysl jí vykládat, že to může být reakce způsobená nezvladatelnou situací, holčička to brala prostě jako fakt a nevěděla, co má dělat. Nakonec jsme se domluvily, že počká, až bude po pohřbu a půjde za mámou a poví jí, jak moc se o ni bojí. Našly jsme v okolí ještě tetu, sestru mámy, ke které měla dívka důvěru.

Hovor jsem odvedla nejspíš dobře, z mé strany bylo uděláno maximum a měla jsem u sebe na příposlech intervizorku, protože to pro mě byl těžký hovor. Ale i tak jsem pokládala sluchátko s pocitem, že vůbec nevím, jak to s holčičkou bude dál a čeho všeho je její máma schopná.

Nemoc blízkého

Hovor se týkal dívky, bylo jí 14 let, která měla o dva roky mladšího bratra, byla z rozvedené rodiny a bratr byl vážně nemocný. Měla ho velmi ráda, a ač měla nevlastní sestru z tátovy nové rodiny, s tou nevycházela. Tátu vídávala velmi zřídka.

A je to dva roky, co bratr slavil 10 let a máma jí tehdy řekla, že jsou to nejspíš jeho poslední narozeniny. Co jsem pochopila, má bratr zastavený růst a nemoc opěrného systému, a zároveň nejspíš nějakou zhoršující se nemoc, která ovlivňuje jeho intelekt, protože od dalšího školního roku bude muset nastoupit do zvláštní školy. Dívce se od té doby zdávají zlé sny o tom, že jí bratříček umřel a ona skočila z mostu. Po zmapování jsem zjistila, že máma jí zakazuje o stavu svého bratra s ním mluvit, aby neměl moc obavy o svůj život, a ona sama jí pokaždé řekla, že není vhodná doba o tom dnes mluvit. A tak na to zůstala sama. Během hovoru se několikrát rozplakala a byla plná pocitů a emocí, které snad ani nedovedu představit. S klientkou jsme došly k tomu, že se pokusí obrátit na svého tatů, protože s ním poměrně vychází, a spolu s ním zkusí zavolat doktorovi a zjistit, jak moc vážně na tom bratr je, protože od mámy se nic kloudného nedozví a sama na tyhle informace jakožto mladší patnácti let nemá právo. Když sem

se dívky zeptala, co by se mělo stát, aby jí bylo lépe, pověděla, že by si přála, aby se její bratr dožil alespoň třiceti let.

Varlata

Jednou dostala moje kolegyně hovor s klientkou o jejím zdravotním stavu. Rozloučila se s ní po několika minutách s tím, že si má zavolat znova a poprosit o novou konzultantku, protože ona jí nemůže její problém věřit.

Tou novou konzultantkou jsem byla já. Dívka trpěla tím, že se narodila se zakrnělými varlaty. Bylo jí 12 let a na to měla dost hezké vyjadřování-mluvila o varlatech pod vagínou, krásně popsala, co jí doktoři řekli, mluvila o operaci, na kterou má letos jít aby jí všechno, co tam nepatří, odstranili, o strachu z operace, o tom, jak se to dozvěděla její kamarádka a teď to ví celá třída. Měla podporu v rodině, mladší sestře, v učitelce a nejlepší kamarádce. Pro mě byl hovor reálný a velmi pěkný, protože se nám podařilo vymyslet, co s posměchem spolužáků dělat a odbouraly jsme společně aspoň trochu strach z operace.

Sourozenecký styk

Čtrnáctiletá dívka se domluvila se svým bratrem (15), že se navzájem “odpaní”. Jenže děvče otěhotnělo, tvrdí, že je ve třetím měsíci. Má teď přítele, se kterým taky spí, ale s kondomem a jeden těhotenský test je teď pozitivní. Hodně zdůrazňovala to, že k bratrovi nic necítí, že šlo jen o ten první sex. Dívce nejvíc záleželo na tom, co se stane bratrovi, až se to dozví rodiče a co všechno se může stát, jak to bude probíhat. Byla hodně naivní a bohužel jsem jí musela hodně vracet do reality informacemi o OSPODU, nahlášovacích povinnostech lékařů, taky že se dítě může případně narodit postižené a taky co všechno se bratrovi může stát.

Bratr o všem věděl a rozhodl se jí co nejvíc pomoci – druhý den spolu měli jít na gynekologii a když těhotná opravdu bude (test si udělala jen jeden), řekne to hned matce (dívka si myslela, že máma bude ráda, že čeká dítě, protože ji má ráda a bude se o něj určitě chtít starat). Je ale rozhodnutá všechno popřít, otce dítěte neprozradit, a pokud to půjde, krýt jej co nejdéle (s riziky že se to prostě dá zjistit, byla seznámena).

Hovor se třetí osobou

Volal chlapec, že má přítelkyni, která je psychicky týraná doma. Vlastní táta bydlí daleko a je alkoholik, nevlastní (strýc) má vysoké nároky na to, co musí umět a dělat; vstává v 5, vrací se v 6 (dojíždí do školy), má málo času na sebe, a ač je velice chytrá, je to pro ni těžké. Její sestra se odstěhovala před půl rokem a od té doby ty nároky vzrostly.

Oba (klientka i volající) bydlí u svých rodičů, rodiče chlapce jsou moc hodní, má pohodový život, ale jim se svěřovat nechce-je na to brzy. Jsou spolu rok a půl. Včera byl u jejích rodičů, a když se pokusil zastat se jí, odnesl to i on. Její matka se nechce stavět na ničí stranu. Z vlastní vůle klientka navštěvuje psychologa. Ten jí sám řekl, že má vše srovnané, ale že psychicky na tom začíná být zle.

Řešili jsme i, jaké je to pro něj, sám říkal, že mu to bere hodně času, ale že zatím to zvládá a je tu pro ni. Legitimizovala jsem to, že strýc se takhle chovat nesmí a že na výhružky, kterými vyhrožuje, co všechno jí udělá, když se odstěhuje, nemá naprosté právo.

Řešení - sám přišel s tím, že klientka chce skončit školu, aby se mohla odstěhovat. Přišli jsme na možnost koleje, dostali jsme se k otázce finančního zabezpečení, vyživovací povinnosti rodičů, k OSPODU (který bere jako poslední možnost).

Sám si nakonec zrekapituloval celý náš hovor a došel k tomu, že dívka si najde informace o škole - kolik stojí kolej, najde si s mámou chvíli o samotě a promluví s ní, jaké by to pro ni bylo, kdyby se odstěhovala, a taky nějak proberou finanční situaci a způsob, jak se budou vídat (z koleje se na víkendy jezdí domů, a tam klientka být nechce). Potom si volající promluví se svými rodiči, zda by tam dívka přes víkendy mohla být. To je ideální stav - tuší, že něco z toho selže, takže kdyby snad ano, obrátí se na OSPOD a zavolá znovu.

Šikana na ruby

Dovolala se dívka, že ji šikanují spolužáci ve škole - ústně. Je z bohatší rodiny a má kvalitní oblečení, jiné sešity než ostatní (máma jí je kupuje sama, neodebírají je přes školu jako ostatní děti), táta ji vozí do školy drahým autem. Zkoušela výchovnou poradkyni a ředitele a učitelky, ale ti řekli, že kdyby to bylo naopak, dalo by se to řešit, ale s tímto se ještě nesetkali a navíc to přece nemůže být tak zlé, než kdyby byla naopak z chudé rodiny.

Po mámě chtěla, jestli by si nemohla koupit něco s kamarádkami v čínském obchodě nebo nosit něco obyčejného, ale ta to odmítla s tím, že jejich rodině nebude dělat ostudu, a že jí spolužáci beztak jen závidí. Nabídla jí pomoc ve formě přeložení na jinou (lepší) školu, ale protože klientka odmítla, nemá si stěžovat.

Chtěla alespoň jezdit s kamarádkou autobusem, ale to táta odmítl, mohlo by se jí něco cestou stát. A navíc se nemá bavit s dětmi, které nejsou na úrovni – jako právě její jediná kamarádka.

Během hovoru se rozplakala, protože jí přišlo, že i po zavolání je to celé stejně bezvýhodné. Ale přišly na to, že o přestávkách bude s kamarádkou nebo někde v nižších patrech sama. Dál ji kamarádka zkusí seznámit se svými kamarády co má ona, aby měla zábavu

a kamarády aspoň mimo školu (kamarádka sama navrhla nedávno, ale klientka se bála do toho jít). Moc dívku obdivuji za to, jak se přes všechny neúspěchy snažila se svou situací poprat.

Akutní sebevražda

Dovolala se dívka, plačící, potom hodně negativní, utlumená, s akutním pokusem o sebevraždu. Říkala, že se nenávidí, že všechno hrozně pokazila. Týkalo se to školy (přechod ze ZŠ na šestileté gymnázium), a zhoršení známek, potom toho, že si jí rodiče nevšímají, vůbec ji neznají, nemají o ni zájem. Po ocenění, zpracování emocí a rozmluvení jsme se zaměřily na její akutní stav - spolykala 5-6 Paralenů a Ibalginů. Kolegyně mezitím zavolala na linku TIS, kde nám zjistili, jak moc je to pro dítě v jejím věku životu nebezpečné, a kolik máme času na to zjistit, kde je.

Dívka na vše odpovídala nevím, zakázku ani nic jiného jsme nenašly, mluvily jsme o pocitech, o té škole. Špatně jí během hovoru nebylo, nakonec se rozhodla jít spát. Myšlenky na sebevraždu jsme nezahnały, a nedokázala ani slíbit, že při příštích myšlenkách zavolá znovu. Dostala nabídku volání až se probudí, až bude mít zase myšlenky na sebevraždu, až jí bude fyzicky nebo psychicky zle, případně může volat 155, kdyby bolelo břicho. Ví, že tu může mluvit o čemkoliv, nebo taky o ničem, když se jí nebude chtít.

Dívka se dovolala znovu asi za hodinu, spolykala další prášky (celkem tedy i s předchozím voláním před cca 40 minutami 10 Ibalginů, 10 Paralenů a 30 nějakých na uklidnění). Opět jsme volali na TIS, tentokrát to nebezpečné bylo, a měli jsme asi hodinu, než ztratí vědomí.

Dívčinou zakázkou bylo, aby jí bylo líp, zároveň nechtěla pro to nic udělat, konečné řešení v podobě smrti jí vyhovovalo. Odmítala pít, zvracet, volat RZS. Během hovoru si tělo řeklo samo a zvracela, dokonce se i napila. Našly jsme v jejím okolí babičku, která bydlí o patro výš v rodinném domku, ale nedovolala se jí. Po chvílce se jí udělalo líp, rozhodly jsme se tam spolu zajít. Babičku jsme našly, vzbudily a přiměly s námi mluvit.

Dívku jsme hodně podporovaly, byly s ní - víc nešlo dělat. Babička byla zmatená, pořád se ptala co, proč, kdy, kdo jsme, proč má volat 155, nakonec ale zavolala. Náročné bylo, když odložily telefon a slyšely jsme jen dění, ale nikdo s námi nemluvil, jednu dobu jsme neslyšely vůbec nic. To se opakovalo několikrát, ale nakonec jsme slyšely i přijet záchranáře. Celkem jsme spolu mluvily přes dvě hodiny.

Děti na hlídání

Dovolala se dívka, že dostala v pondělí na hlídání dvě děti (4 a 6 let) a dodnes je má u sebe doma a matka se neozývá. Už je to tři dny, matka dětí nebere telefon a ani se o děti nezajímá.

Po ujištění, že to opravdu normální není, jsem dívce předala kontakt na policii a vysvětlila jí, jak to bude dál vypadat (policie kontaktuje pohotovostní sociální pracovníci, která si pro děti přijede). Pochválila jsem ji za zájem a starost o děti.

Byl to sice krátký hovor, ale vyvstalo mi v něm hodně otázek a fantazií, co se matce mohlo stát, že o sobě nedává vědět.

Drogy

Dovolal se chlapec, volal sem poprvé. Dlouho kouří marihuanu, ale měsíc bere pervitin. Byl hodně šikovný, sám mi vyjmenoval klady a zápory situace, ve které je. Zakázkou bylo jak to udělat, aby se v tom malém městě, kde žije, k drogám už nedostával.

Hodně o situaci potřeboval mluvit, podle toho, co říkal, závislý nebyl, ale děsily ho představy, že by skončil jak jeho kamarádi. Sám zkoušel jeden víkend nikam nejít (bere zatím jen na párty z pátku na sobotu a ze soboty na neděli), ale má slabou vůli. Rodinné zázemí má skvělé, je inteligentní, není na něm vůbec vidět, že bere, ale sám na sobě změny pocituje.

Zkoušeli jsme probrat možnosti jako internát, ale tam právě začal. Mluvili jsme o kamarádech ze ZŠ, kteří jsou čistí. Sám hodně váhal, nechtělo se mu opustit lidi, se kterými vyrůstal, ale nakonec během hovoru sám došel k tomu, že to minimálně na nějakou dobu nepůjde.

Nakonec se rozhodl, že se přestane se současnými kamarády vídat, smaže s FB každého, kdo mu jakoukoliv drogu nabídne, zkusí uspořádat třídní sraz ze ZŠ a pomalu se znovu s nimi začít bavit. Taky jsme mluvili o fotbalu, který teď zanedbává, že začne zase pořádně hrát a začne chodit do posilovny.

Celkově byl hodně šikovný, odhodlaný a měl dost jasno, jen potřeboval slyšet to, co se mu honilo hlavou, od někoho jiného.

Ještě jsme mluvili o K-centrech, ví o jednom a kontakty už si našel. S nabídkou opětovného volání kdykoliv by dostal chuť na Pervitin nebo kdyby potřeboval znovu něco probrat, jsme se rozloučili.

4. Průzkum

4.1. Hypotézy

- Většina konzultantů, kteří jsou v první kategorii, vnímají jako tři nejobtížnější témata na Lince bezpečí vnímána tato: Téma s právními otázkami (útěky z ústavních zařízení, opatrovnícká péče, otázky orgánu sociálně-právní ochrany dětí apod.), emočně vypjatá témata kdy klient například pláče nebo je agresivní, tzv. „hovory bez konce“, kdy téma nemá řešení, nebo na řešení ještě není klient dostatečně připravený (syndrom CAN, znásilnění apod.).
- Většina konzultantů, kteří jsou na Lince bezpečí méně, než rok, mají jako oblíbené hovory se vztahovými problémy (například rozchody nebo seznamování).
- Konzultanti služebně starší (pracující na LB déle než pět let) vnímají jako hlavní smysl práce na Lince bezpečí podporu pro klienta a bezbariérovost, kdežto konzultanti pracující na LB kratší dobu vnímají hlavní smysl práce na LB v osobním rozvoji.

Tyto hypotézy jsem zvolila z podobného důvodu, jako téma celé absolventské práce. V tomto oboru se pohybuji, a ač je spousta statistik na Lince bezpečí pravidelně zpracovávána, žádný všeobecný průzkum se nedělal, většinou se kolegyně a kolegové z Linky bezpečí zabývají konkrétními tématy, například sebevražednými klienty a podobně. Hypotézy jsem sepsala takto podle vlastní zkušenosti a podle toho, co nejčastěji slýchávám od kolegů při debriefingu po každé směně.

4.2. Dotazník

Skupinu svých respondentů jsem vybrala pouze na Lince bezpečí mezi konzultanty všech čtyř kategorií. Kromě klasických otázek na pohlaví, statut a věk jsem se zaměřila hlavně na konkrétní přímé otázky, které mi pomohly potvrdit nebo vyvrátit mé výše uvedené hypotézy.

Důležité pro mě byly hlavně otázky 6 až 10. Otázka 7 je zaměřena na obavy při nástupu na Linku bezpečí (odpovědi respondentů znázorňuje graf 3).

Odpovědi na otázku nejobtížnějších témat ukazuje graf 4, a konkrétně pro konzultanty I. kategorie graf 4a.

Naopak oblíbenými tématy v hovorech se zabývá graf 5 a graf 5a, přičemž druhý uvedený je zaměřen na konzultanty, co na Lince bezpečí pracují méně jak rok.

Desátá otázka se zabývá smyslem práce na Lince bezpečí. Odpovědi byly rozmanité, a jsou rozděleny do tří grafů - první graf je věnován rozboru odpovědí všech konzultantů, do druhého jsou zahrnuty odpovědi konzultantů služebně starších pěti let, a poslední graf naopak zahrnuje odpovědi kolegů služebně mladších pěti let.

DOTAZNÍK PRO KONZULTANTY LINKY BEZPEČÍ

Milé kolegyně a milí kolegové, tímto Vás prosím o vyplnění dotazníku, který je zaměřený na Vaše působení na Lince bezpečí a hovorů, se kterými se dennodenně setkáváte. Dotazník prosím pošlete na adresu Ivcanka@gmail.com. Kdybyste byli zvědaví na výsledky, připište, prosím svůj email, a ráda Vám je zašlu. Odpovědi budou zpracovány do mé bakalářské práce.

1. Vaše pohlaví: muž žena
2. Váš věk: 21-30 let 30-40 let 40-50 let 50 a více let
3. Jste: student pracující
4. V jaké kategorii konzultantů na Lince bezpečí jste?
5. Jak dlouho na Lince bezpečí pracujete (i s přerušením)?
 - a) méně jak půl roku
 - b) půl roku až rok
 - c) rok až pět let
 - d) pět až deset let
 - e) více jak deset let
6. Když jste nastupovali na Linku bezpečí jako konzultanti do I. kategorie, měli jste nějaké obavy z následného působení tam?
7. Pokud jste na otázku 6. odpověděli ano, zkuste si vzpomenout a rozepište se prosím, jaké obavy to byly.
8. Jaké téma, případně témata, se kterými jste se během své služby setkali, jsou pro vás při vedení hovoru nejobtížnější?
9. Jaká témata jsou Vaše „oblíbená“ a většinou se Vám dobře vedou?
10. V čem vidíte smysl práce na Lince bezpečí?

Děkuji za Váš čas a vyplnění dotazníku.

4.3. Výsledky průzkumu

Během průzkumu jsem různými způsoby oslovila celkem 72 kolegů pracujících jako konzultanti Linky bezpečí. 48 z nich bylo ochotno dotazník vyplnit a nějakým způsobem vrátit.

1. Pohlaví:

Žena:	44
Muž:	4

2. Váš věk:

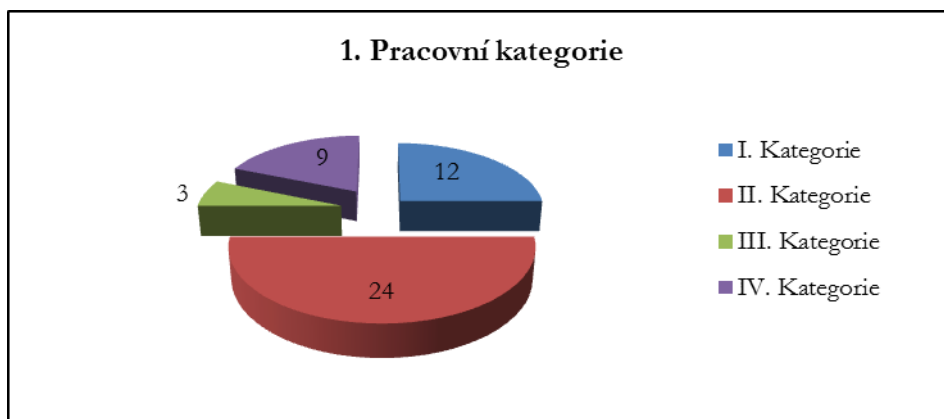
21-30 let:	37
31-40 let:	8
41-50 let:	3
51 a více let:	0

3. Jste:

student:	20
pracující:	28

4. V jaké kategorii konzultantů na Lince bezpečí jste?

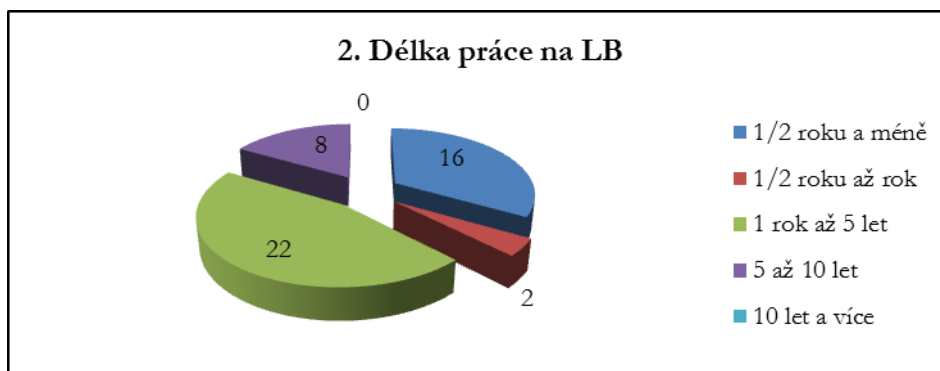
I. kategorie:	12
II. kategorie:	24
III. kategorie:	3
IV. kategorie:	9



První graf zobrazuje, ve které služební kategorii jsou konzultanti (respondenti) zařazeni. Nejvíce odpovědí jsem dostala od kolegů z druhé kategorie, která je počtem konzultantů největší i ve skutečnosti.

5. Jak dlouho na Lince bezpečí pracujete (i s přerušením)?

a) méně jak půl roku	16
b) půl roku až rok	2
c) rok až pět let	22
d) pět až deset let	8
e) více jak deset let	0



Druhý graf znázorňuje počet let, který konzultanti dodnes na LB strávili.

6. Když jste nastupovali na Linku bezpečí jako konzultanti do

I. kategorie, měli jste nějaké obavy z následného působení tam?

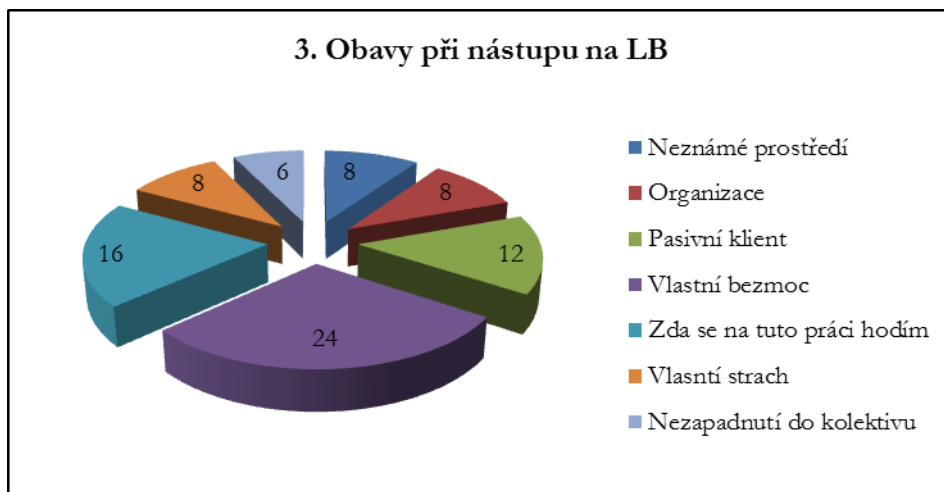
Ano	48
Ne	0

K této otázce graf ani neuvádím, neboť všichni oslovení odpověděli shodně.

7. Pokud jste na otázku 6. odpověděli ano, zkuste si vzpomenout a rozepište se prosím, jaké obavy to byly.

Obava z neznámého prostředí	8
Obava z vyhledávání příslušných organizací	8
Obava z mluvení s pasivními klienty	12
Obava z vlastní bezmoci v hovoru	24

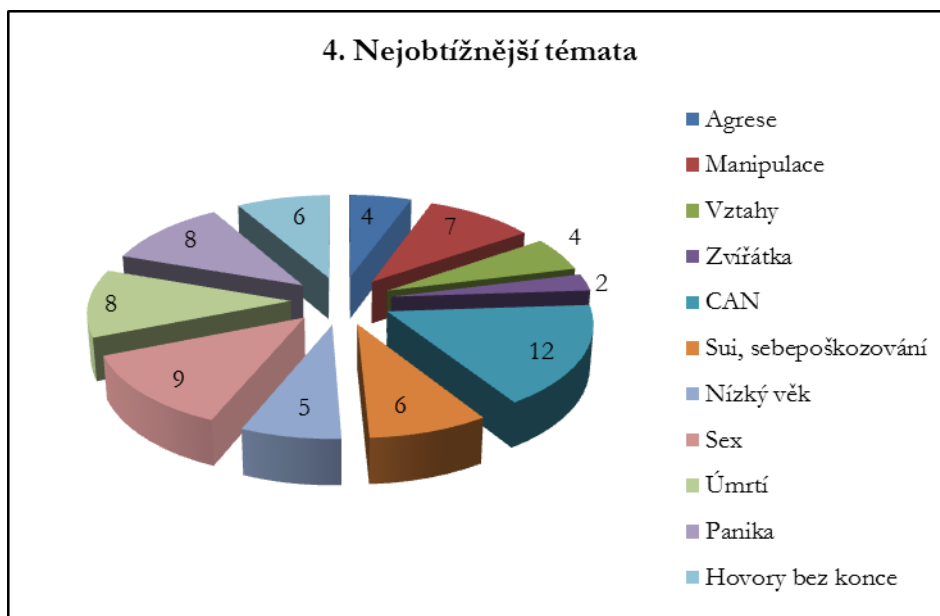
Obava, zda se na tuto práci hodím	16
Obava z vlastního strachu	8
Obava z nezapadnutí do kolektivu	6



Třetí graf znázorňuje počáteční obavy konzultantů, když na LB nastupovali. Obava z vyhledávání příslušných organizací znamená v praxi to, že konzultant musí během hovoru vyhledat organizaci, na kterou chce klienta odkázat, popř. o kterou si klient sám řekl. V systému LB existuje aktualizovaná databáze všech takovýchto organizací, a vyhledávání je trochu složitější - hledá se podle několika kritérií, klient musí udat alespoň město, ve kterém chce organizaci navštívit.

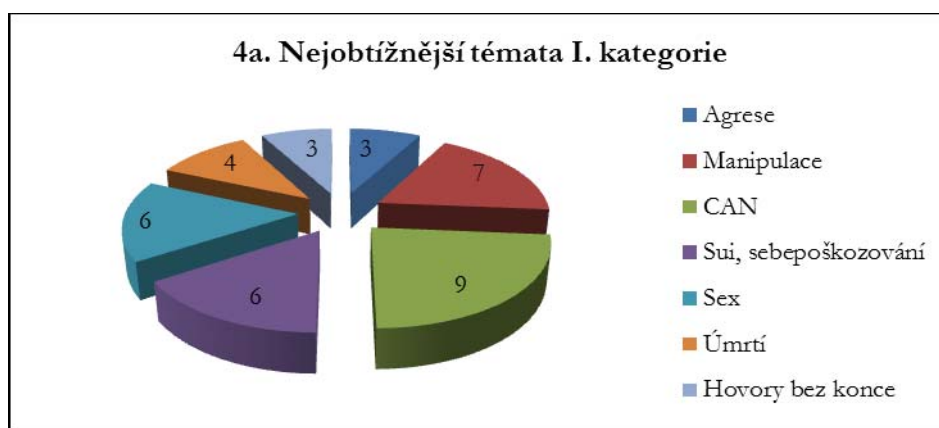
8. Jaké téma, případně témata, se kterými jste se během své služby setkali, jsou pro vás při vedení hovoru nejobtížnější?

Agresivní klient	4
Manipulativní klient	7
Vztahy s vrstevníky (hádky, posmívání) a s partnery (rozchody)	4
Zvířátka (úmrtí, touha nějaké mít apod.)	2
CAN (syndrom týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte)	12
Sebevraždy a sebepoškozování	6
Problémy, na které dítě nemá věk (předčasně vyspělí, moc malí)	5
Sexuální témata	9
Úmrtí (blízkých osob)	8
Panika (klient v akutní panice)	8
Hovory bez konce	6



Čtvrtý graf zobrazuje, jaká témata se konzultantům zdají nejobtížnější. Graf 4a potom zobrazuje, jaká témata se zdají nejobtížnější konzultantům v první kategorii. Tímto jsem se zabývala i ve své první hypotéze, která uváděla, že jako nejobtížnější hovory budou konzultanti v I. kategorii vnímat téma s právními otázkami, emočně vypjatá témata, tzv. „hovory bez konce“ (syndrom CAN, znásilnění apod.).

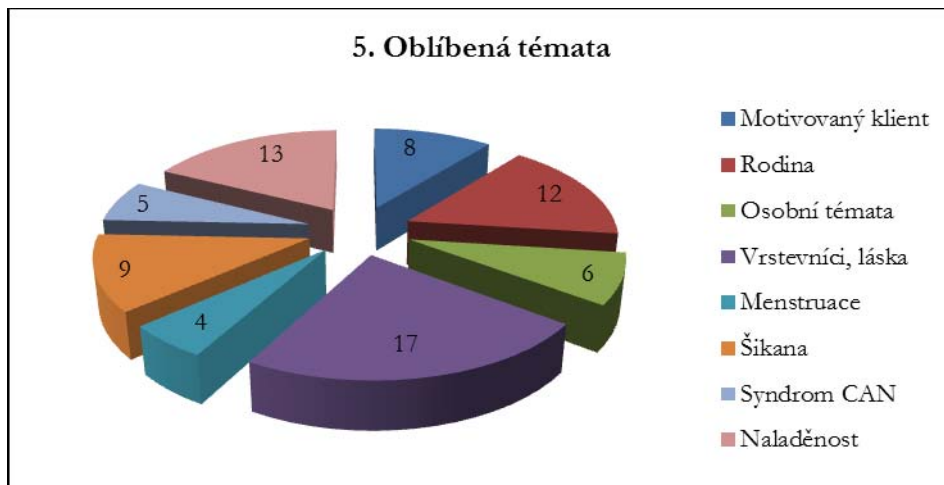
Graf ukazuje, že nejobtížnější témata jsou pro ně syndrom CAN, manipulativní klienti a o třetí místo se dělí sebevraždy a sebepoškození se sexuálními tématy. Hypotéza se tudíž nepotvrdila, neboť se shoduje jen se syndromem CAN.



9. Jaká témata jsou Vaše „oblíbená“ a většinou se Vám dobře vedou?

Motivovaný klient	8
Rodinné problémy a vztahy	12
Osobní témata (obavy, závislosti apod.)	6

Vrstevníci, láska	17
První menstruace a dívčí problémy	4
Šikana	9
Syndrom CAN	5
Všeobecně hovory, kde jsem na klienta dobře naladě/a	13



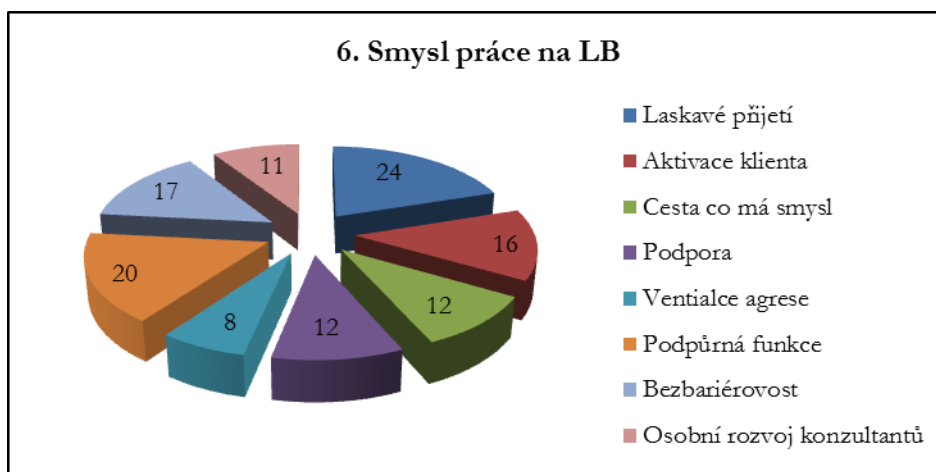
Pátý graf ukazuje, jaká témata konzultanti LB mají jako nejoblíbenější. Všeobecně jsou to témata vrstevnických vztahů a lásky, rodinné problémy, šikana a všechna témata, kde jsou konzultanti dobře naladěni na klienta.

Graf 5a. ukazuje, jaká témata jsou oblíbená u konzultantů, co pracují na LB méně než rok. Odpovědi se týkají celkem osmnácti respondentů. Nejoblíbenější témata jsou vrstevnické vztahy a láska, rodinné problémy a dívčí problémy (menstruace apod.). Od grafu všech respondentů se tento výsledek liší jen třetím místem, kde mají nováčci dívčí témata a celkově je oblíbenější šikana. Tentograf je zároveň důležitým ukazatelem pro mou druhou hypotézu, kterou tento graf potvrzuje.

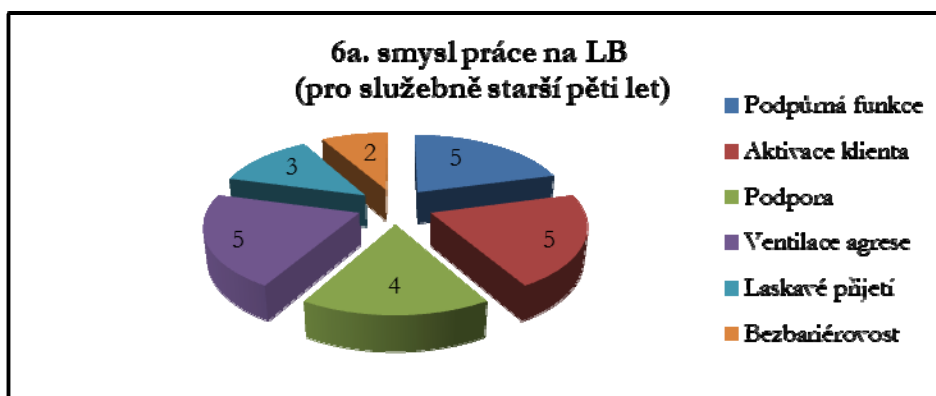


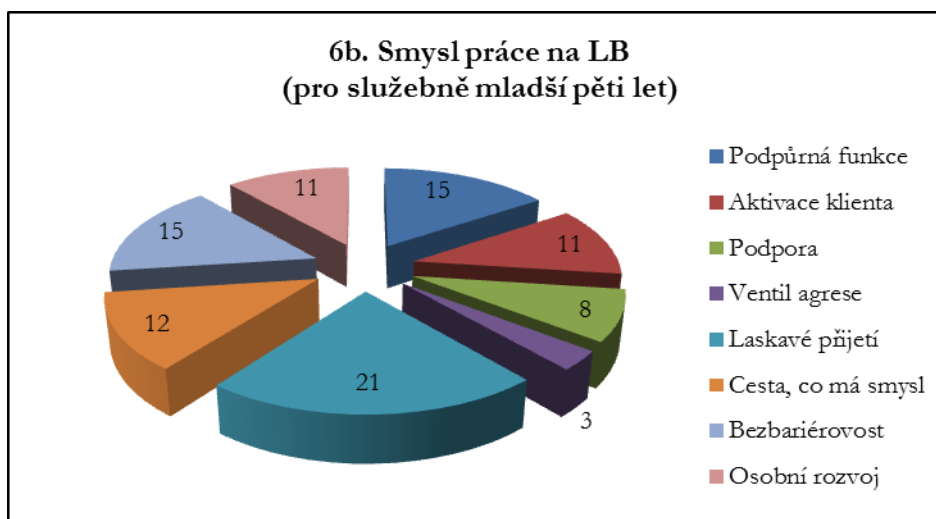
10. V čem vidíte smysl práce na Lince bezpečí?

Laskavé přijetí klienta	24
Aktivace klienta	16
Konkrétní cesta co má smysl	12
Podpora klienta	12
Ventilace agrese u nás a ne jinde	8
LB má podpůrnou funkci, když ostatní systémy selžou	20
Bezbariérovost	17
Osobní rozvoj konzultantů	11



Graf číslo 6 zobrazuje odpovědi na poslední, desátou otázku-jaký smysl konzultanti LB ve své práci nalézají. Nejvíce se sešlo názorů, že se klientům volajícím na Linku bezpečí dostává přijetí a dále, že Linka bezpečí plní podpůrnou funkci ve chvílích, kdy jiné selžou (např. škola, rodina), třetím nejčastěji psaným „smyslem práce“ byla bezbariérovost. Graf 6a znázorňuje názory kolegů pracujících na Lince bezpečí déle, než pět let, a graf 6b těch, co jsou na lince naopak pod pět let.





Z grafů je znát, že kolegové, kteří jsou na Lince bezpečí relativně noví, do svých odpovědí zahrnuli mnohem více věcí, než jejich služebně starší kolegové. Nejvíce důležité jim přijde laskavé přijetí klienta, podpůrná funkce a bezbariérovost služeb Linky bezpečí. Ve všech třech odpovědích se obě mnou zvolené kategorie shodují.

4.4. Hypotézy – potvrzení nebo vyvrácení

Jedna a půl ze tří hypotéz se podle mého výzkumu potvrdily, jedna a půl nikoliv.

První hypotéza (*většina konzultantů, kteří jsou v první kategorii, vnímají jako tři nejobtížnější témata na Lince bezpečí vnímána tato: Téma s právními otázkami (útěky z ústavních zařízení, opatrovnická péče, otázky OSPODu apod.), emočně vypjatá témata kdy klient například pláče nebo je agresivní, tzv. „hovory bez konce“, kdy téma nemá řešení, nebo na řešení ještě není klient dostatečně připravený (syndrom CAN, znásilnění apod.)* byla mylná celá, neboť většina konzultantů v první kategorii vnímá jako nejobtížnější téma syndrom CAN, hovory vedené s manipulativními a sebevražednými klienty a také hovory se sexuálními tématy.

Hypotéza druhá byla naopak správná. Hypotéza, že *většina konzultantů, kteří jsou na Lince bezpečí méně, než rok, mají jako oblíbené hovory se vztahovými problémy (například rozchody nebo seznámení)* bylo správné, toto téma psali konzultanti (v rámci vrstevnických vztahů) nejčastěji.

Výsledek třetí hypotézy (*konzultanti služebně starší (pracující na LB déle než pět let) vnímají jako hlavní smysl práce na Lince bezpečí podporu pro klienta a bezbariérovost, kdežto konzultanti pracující na LB kratší dobu vnímají hlavní smysl práce na LB v osobním rozvoji*) je nejkomplikovanější. Hypotéza se vlastně skládá ze dvou částí. První část je zaměřena na kolegy služebně starší a hypotéza, že *konzultanti služebně starší (pracující na LB déle než pět let) vnímají jako hlavní smysl práce na Lince bezpečí*

podporu pro klienta a bezbariérovost se potvrdila, takto na dotazník zareagovalo celkem pět kolegů z osmi oslovených. První místo se dělí ještě s laskavým přijetím, kterého se na Lince bezpečí dostává všem klientům bez ohledu na téma problému, a dále s ventilací agrese. Linka bezpečí bohužel funguje částečně i jako hromosvod na emoce, a mezi ty patří i agrese. Jak ale jeden kolega do dotazníku připsal - kdo si hraje, nezlobí; dítě, které volá k nám, alespoň nedělá jiné lumpárny a nevolá na jiné krizové linky.

Druhá polovina hypotézy (*kolegové služebně mladší pěti let vnímají hlavní smysl práce na LB v osobním rozvoji*) se ale nepotvrdila. Celkem jedenáct kolegů z dohromady čtyřiceti oslovených toto do dotazníku opravdu napsalo, a je zajímavé, že u žádného z kolegů služebně staršího se toto v dotazníku neobjevilo. Ve skutečnosti tedy kolegové služebně mladší pěti let uváděli jako smysl práce na Lince bezpečí laskavé přijetí klienta (celkem 21 dotázaných), bezbariérovost a podpůrnou funkci Linky bezpečí (15 kolegů) a třetí nejčastější odpověď byla cesta, která má smysl (ve smyslu pomáhající profese, celkem 12 dotázaných).

Závěr

Závěrem bych ráda zmínila stránky <http://www.krizovaintervence.cz/linky.html>, kde je kompletní seznam všech krizových linek rozdělený podle běžných a specializovaných.

Cílem této práce bylo shrnout to nejpodstatnější z teoretického pohledu na krizi a krizovou intervenci a přiblížit konkrétně telefonickou krizovou intervenci hlavně z praktického hlediska, a to zaměřením se na Linku bezpečí, na jejímž pracovišti se poslední rok a půl pohybuji a mohu tudíž podat přesnější informace o jejím chodu, funkcích, cílech a smyslu. Toto všechno hlavně z pohledu konzultantů, kteří tvoří její nejdůležitější součást, bez které by Linka bezpečí ani jiná krizová linka nemohly fungovat.

Díky zpracování této práce jsem si v tomto směru značně rozšířila obzory a díky přečtené literatuře pronikla do problematiky telefonické krizové intervence a krizové intervence obecně více, než jsem si uměla představit. Je to oblast sice poměrně „stará“ a už hodně zmapovaná a obsáhlá, zároveň je v ní neustále co zlepšovat a na co se zaměřovat. Díky tomu, že jsou tyto služby moderní a hodně žádané, telefonická krizová intervence musí držet krok a nejen potřeby klientů, ale i požadavky kladené na konzultanty krizových linek naplňovat.

Na celé práci se mi pracovalo dobře, protože ač pro mě na začátku bylo prostředí Linky poměrně neznámé, během roku a půl mého působení tam jsem do něj dostatečně pronikla a práci mě bavilo psát. Přečtená literatura a i prameny z internetu mi leckdy pomohly i při samotné práci na lince, protože je to práce, při které se teorie uplatňuje stejně dobře, jako praxe.

Výzkum jsem prováděla formou písemného dotazování – jednak emailovou a jednak tištěnou formou, zkoumaný vzorek zahrnoval celkem 48 respondentů. Každý respondent je konzultantem Linky bezpečí, tzn. Má za sebou úspěšně absolvovaný výcvik, třicet hodin náslechu a úspěšný závěrečný kontrolní náslech, který jej vpouští mezi konzultanty I. kategorie.

Hodně kolegů si v dotazníku postěžovalo, že vulgarit a vtipků na lince přibývá, občas člověk až ztrácí motivaci. Hodně se to rozmáhá od dob, co je číslo na Linku Bezpečí ve většině žákovských knížek. Protože je zdarma, děti si často krátí přestávky voláním a nadávkami. Myslím, že otázka motivace pracovníků pomáhajících profesí by mohla být námětem na další průzkum.

Výsledky průzkumu tedy z poloviny potvrzovaly a z poloviny vyvracely mnou zformulované hypotézy. Přemýšlela jsem, jak by tyto výsledky mohly ovlivnit mou další práci na Lince bezpečí, případně co by znamenaly pro mé kolegy nebo celkově pro Linku bezpečí.

Mě osobně se podařilo proniknout trochu více mezi kolegy, jejich pocity a subjektivní vnímání jimi odváděné práce. Zpracovávání práce mi otevřelo cestu k zajímavé literatuře, která se mi dobře četla a dal mi do mé vlastní práce na Lince bezpečí hodně nového a praktického.

Kolegům výsledky pošlu, neboť je zajímaly a věřím, že jim mohou odkrýt to co mně, většina si může uvědomit, že nejsou sami v tom, co je pro ně obtížné a že jejich názor, postoj nebo prostě jen pocit mohou sdílet i ostatní.

Použitá literatura

- Vodáčková, D. a kol.: Krizová intervence, Portál, Praha 2002
- Špatenková, N.: Krizová intervence pro praxi, Grada, Praha 2004
- Hájek, K.: Práce s emocemi pro pomáhající profese, Portál, Praha 2006
- Vizinová, D. a kol.: Psychické trauma a jeho terapie
- Kallwass, A.: Syndrom vyhoření, Portál, Praha 2007
- Schmidbauer, W.: Syndrom pomocníka, Portál, Praha 2008
- Syřišťová E.: Člověk v kritických životních situacích, skripta Univerzity Karlovy v Praze
- Kopřiva, K.: Lidský vztah jako součást profese, Portál, Praha, 1997
- Janovský, J.: Etika pro pomáhající profese, Triton, Praha, 2001
- <http://www.krizovaintervence.cz/linky.html>
- <http://www.linkabezpeci.cz>
- Výukový materiál sdružení Linky bezpečí s dovolením hlavního lektora

Přílohy

Zákon o sociálních službách

Ráda bych zmínila hlavně o zákonu 108/2006 sbírky, § 116, který vymezuje pracovníky v sociálních službách takto:

1) Pracovníkem v sociálních službách je ten, kdo vykonává

a)	přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb spočívající v nácviku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb,
b)	základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti a provádění osobní asistence,
c)	pečovatelskou činnost v domácnosti osoby spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistáží pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti.

(2) Podmínkou výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona.

(3) Bezúhonnost se posuzuje a prokazuje podle § 79 odst. 2 a 3.

(4) Zdravotní způsobilost zjišťuje a lékařský posudek o zdravotní způsobilosti vydává praktický lékař a u zaměstnanců lékař závodní preventivní péče.

(5) Odbornou způsobilostí pracovníka v sociálních službách

a)	uvedeného v odstavci 1 písm. a) je základní vzdělání nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního předpisu ⁴⁵⁾ způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetrovatel,
----	---

b)	uvedeného v odstavci 1 písm. b) je střední vzdělání s výučním listem nebo střední vzdělání s maturitní zkouškou a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního předpisu ⁴⁶⁾ způsobilost k výkonu zdravotnického povolání ergoterapeut,
c)	uvedeného v odstavci 1 písm. c) je základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního předpisu ⁴⁵⁾ způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetrovatel.

(6) Obsah kvalifikačního kurzu podle odstavce 5 a jeho minimální rozsah stanoví prováděcí právní předpis.

(7) Při uznávání odborné kvalifikace nebo jiné způsobilosti státních příslušníků členských států Evropské unie se postupuje podle zvláštního právního předpisu.

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky

1. Etické zásady

1. 1. Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v dokumentech relevantních pro praxi sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí.

1. 2. Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

1. 3. Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.

1. 4. Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružení občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společnostmi a jejich následků.

1.5. Sociální pracovník dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni.

2. Pravidla etického chování sociálního pracovníka

2. 1. Ve vztahu ke klientovi

2. 1. 1. Sociální pracovník podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti.

2. 1. 2. Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.

2. 1. 3. Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jejich zmocnění.

2. 1. 4. Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu.

Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (zejména nezletilé děti) nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby. V případech, kde je to v souladu s platnými právními předpisy, umožňuje účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají.

2. 1. 5. Sociální pracovník podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou zaměstnání, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.

2. 1. 6. Sociální pracovník podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.

2. 1. 7. Sociální pracovník je si vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Sociální pracovník jedná s osobami, které používají jejich služby (klienty) s účastí, empatií a péčí.

2. 2. Ve vztahu ke svému zaměstnavateli

2. 2. 1. Sociální pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.

2. 2. 2. V zaměstnavatelské organizaci spolupůsobí při vytváření takových podmínek, které umožní sociálním pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu.

2. 2. 3. Snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.

2. 3. Ve vztahu ke kolegům

2. 3. 1. Sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb.

2. 3. 2. Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.

2. 3. 3. Sociální pracovník iniciuje a zapojuje se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložena.

2. 4. Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

2. 4. 1. Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.
2. 4. 2. Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.
2. 4. 3. Působí na to, aby odbornou sociální práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním.
2. 4. 4. Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.
2. 4. 5. Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.
- 2.4.6. Sociální pracovník spolupracuje se školami sociální práce, aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.

2. 5. Ve vztahu ke společnosti

2. 5. 1. Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.
2. 5. 2. Zasazuje se o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní.
2. 5. 3. Upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kteří to potřebují.
2. 5. 4. Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.
2. 5. 5. Sociální pracovník působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.
2. 5. 6. Sociální pracovník požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.

Seznam příloh:

1. Zákon o sociálních službách
2. Etický kodex sociálních pracovníků České republiky

